



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
CONTABILIDAD

Programa Especial de Titulación:

**“La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la  
liquidez de la empresa Corporación Bolsipol  
SAC - 2018”**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Martínez Lizana, Carmen Liset  
Odar Yabar, Lourdes Cecilia  
Zegarra Fernández, Mauricio Said Alexander

**Lima – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Jorge y Doraliza, mis amados padres que con su amor infinito me apoyan constantemente, por haberme orientado en todo momento inculcándome el significado y valor al sacrificio, aconsejándome y enseñando a enfrentar cada obstáculo durante el desarrollo de mi carrera y de la vida, por los valores y principios que sembraron en mí.

A Carlos, Nilton, Christian y Luzbeida, mis queridos hermanos por su apoyo moral y a todos aquellos quienes depositaron su entera confianza en cada paso que daba y no dudaron de mi capacidad.

**Carmen Liset Martinez Lizana**

A Mario y Lourdes, mis queridos padres, por ser mi guía y por desear siempre lo mejor para mí, por todas las enseñanzas vertidas en mi vida y por su cariño infinito.

A mi adorado esposo Aurelio por su amor, comprensión y apoyo en todos mis anhelos.

A Jesús y Camila, mis amados hijos por ser la fuerza que me impulsa a alcanzar mis sueños.

**Lourdes Cecilia Odar Yabar**

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente direccionando mis objetivos con firmeza. Alejandro y Ada, muchas gracias padres míos por acompañarme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis hermanas Patricia y Gabriela por su apoyo moral y mi gran adorado sobrino Rodrigo que siendo tan pequeñito mostraba una cálida preocupación, a todos aquellos quienes depositaron su entera confianza en cada paso que daba y no dudaron de mi capacidad.

**Mauricio Said Alexander Zegarra Fernández**

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios nuestro padre celestial por otorgarnos salud, bienestar y una fuente de paz e inspiración que es nuestra familia.

Al CPC Carlos Alberto Novoa Uribe, nuestro asesor especialista, quien nos brindó su apoyo en todo el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A nuestra asesora metodológica Ana Zoila Nomberto Luperdi, por el apoyo, por compartir todos sus conocimientos y disciplina que contribuyeron a la realización de nuestro trabajo de investigación.

A la empresa Corporación Bolsipol SAC por facilitarnos la información necesaria para la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

A los integrantes de nuestro equipo de investigadores ya que, a base de tiempo, esfuerzo, compromiso ha sido posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## **RESUMEN**

En la actualidad, en las operaciones comerciales se realizan ventas al contado y al crédito, siendo esta última, preocupación de diversas empresas ya que es un riesgo a tener que esperar 60, 90 y hasta 120 días para que en algunos casos pueda retrasarse y hasta no pagar, por esta razón las empresas comerciales emplean diferentes políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.

La empresa **Corporación Bolsipol SAC**; es una empresa manufacturera con más de 20 años en el mercado nacional e internacional, dedicada a la fabricación de productos de plástico. La compañía cuenta con clientes del sector alimenticio, sector de servicios financieros y así como también del sector comercial, entre otros. En el área de créditos y cobranzas, la gestión financiera que se está realizando con relación al otorgamiento de crédito y la gestión en cobranzas no están funcionando adecuadamente, es decir, no hay un debido control de otorgamiento de crédito y falta de seguimiento de las cobranzas.

Por lo tanto, trabajo de investigación fue denominado **“La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018”** su principal objetivo es determinar que la aplicación adecuada al procedimientos y políticas de gestión de cobranza son procesos fundamentales para lograr obtener la liquidez y poder cumplir con la operatividad de toda empresa comparándolo con la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa Corporación Bolsipol Sac.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental descriptivo, la técnica aplicada fue mixta; documental porque se usaron los documentos históricos de la empresa y de campo porque se empleó la encuesta para la recolección de las variables. La

herramienta utilizada fue el cuestionario que se aplicó sobre la muestra obtenida de la empresa que integran las áreas de contabilidad, finanzas y ventas.

La investigación propone mejorar la gestión de cobranzas incorporando un área específica para realizar dichas funciones y reestructuras, políticas de créditos y cobranza en función a la operatividad de la empresa.

Dentro de los resultados obtenidos se observó que la herramienta de financiamiento usada son las Facturas en descuento. Permitiendo obtener liquidez a un plazo más corto, pero con un elevado gasto financiero, esto se origina ya que mantienen políticas de crédito a plazos más largos que las líneas de crédito otorgadas por sus proveedores.

**Palabras clave:**

Gestión de cobranzas      Liquidez      Facturas en descuento      Financiamiento

## **ABSTRACT**

Currently, in commercial operations cash sales and credit are performed, the latter being a concern of various companies, because it is a risk to deliver large volumes of merchandise and have to wait to be able to charge 60, 90 and in some cases 120 days, according to agreement with the client, but what happens if the customer is late in paying or if he does not pay, for this reason, commercial companies use different credit policies for the evaluation of their customers.

The corporation Bolsipol SAC; It is a manufacturing company with more than 20 years in the national and international market, dedicated to the manufacture of plastic products. The company has clients from the food sector, financial services sector and also from the commercial sector, among others. In the area of credits and collections, the financial management that is being carried out in relation to the granting of credit and the management of collections are not working properly, that is, there is no due control of credit granting and lack of monitoring of collections.

Therefore, research work was called “Collection Management and its impact on the liquidity of the Corporation Bolsipol SAC - 2018”, its main objective is to determine that the appropriate application to collection management procedures and policies are fundamental processes for achieve liquidity and be able to comply with the operation of any company by comparing it with the management of the area of credits and collections of the Corporation Bolsipol Sac Corporation.

For the elaboration of the research work the non-experimental descriptive design was used, the applied technique was mixed; documentary because the historical documents of the company and field were used because the survey was used to collect the data. The tool used was the

questionnaire that was applied on the sample obtained from the company that integrate the areas of accounting, finance and sales.

The research proposes to improve the collection management incorporating a specific area to perform these functions and restructuring, credit policies and collection based on the operation of the company.

Among the results obtained, it was observed that the entity uses the discount invoices as a financing tool, which allows it to obtain liquidity at a shorter term but at a high financial cost due to the fact that they maintain credit policies with longer terms than the lines of credit granted by its suppliers.

**Keywords:**

Collection management      Liquidity      Discount invoices      Financing tool

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se titula “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018”, tiene por finalidad demostrar, establecer y plantear planes de administración y gestión financiera de las cuentas por cobrar de la empresa para generar una consecuencia efectiva en la cobranza de los mismos y mejorar la gestión empresarial que se traduce a través de una buena situación económica y financiera, permitiendo mejorar los indicadores de liquidez, gestión y rentabilidad empresarial que garanticen su permanencia y nivel de competencia en el mercado en el cual opera.

En base a lo mencionado, para el desarrollo del capítulo I: Planteamiento del problema, se formula el problema principal de la empresa CORPORACION BOLSIPOLE S.A.C., así mismo se enumeran los objetivos de investigación, y lo que se espera lograr con la investigación, resaltando la importancia que representa el tema investigado para la empresa y también cómo servirá de gran aporte a otras empresas con problemas similares.

Para el desarrollo del capítulo II: Marco teórico, contiene toda la información en la que se basa la investigación como sustento para responder a la problemática, se describe estudios realizados por otros investigadores relacionados con el tema de investigación y la definición de términos relacionados con la gestión financiera de cuentas por cobrar y liquidez.

Respecto al desarrollo del capítulo III: Metodología, se encuentra la matriz y el diseño de investigación, la población y muestra, método y tipo de investigación, así como también las técnicas que fueron empleadas para obtener los datos necesarios y así poder conocer a profundidad lo que sucede en la empresa en la que se realiza la investigación.

Para el desarrollo del capítulo IV: Resultados, se muestra el informe de investigación de resultados obtenidos durante el proceso del presente trabajo, según los datos recabados por el



cuestionario como instrumento de investigación y estados financieros de la empresa, los cuales se interpretarán de manera detallada considerando los aspectos más relevantes.

En este capítulo también se dará una apreciación en base al resultado y el análisis de los estados financieros, como también posibles soluciones.

En el desarrollo del Capítulo V: Caso práctico, se realiza el planteamiento del problema a partir de datos obtenidos presentados por la empresa, así como los estados financieros en donde se refleja la situación financiera de Corporación Bolsipol SAC.

Para el desarrollo del capítulo VI: Estandarización, se comenta de manera breve las normas legales y las normas técnicas que sirvieron de base a la presente investigación para su adecuada realización.

Finalmente, se indican las conclusiones a las que se llegaron en el transcurso del tiempo dedicado al trabajo de investigación, así como también las recomendaciones.

# **INDICE**

<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>11</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	14
<b>1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.3.1. ESPACIAL .....	15
1.3.2. TEMPORAL .....	15
1.3.3. INVOLUCRADOS.....	15
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>1.5. INDICADORES DE LOGROS DE OBJETIVOS .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.7. LIMITACIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. FUNDAMENTACIÓN DEL CASO.....</b>	<b>18</b>
2.1.1. GESTIÓN DE COBRANZAS.....	18
2.1.2. LIQUIDEZ.....	38
<b>2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....</b>	<b>45</b>
2.2.1. NACIONALES .....	45
2.2.2. INTERNACIONALES .....	48
<b>2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS CONTABLES .....</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
<b>3.1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>53</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA. ....</b>	<b>54</b>
<b>3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>55</b>
<b>3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6. TÉCNICA.....</b>	<b>57</b>
<b>3.7. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>58</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
<b>4.1. DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO V: CASO PRÁCTICO.....</b>	<b>70</b>
<b>5.1. PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO .....</b>	<b>70</b>
<b>5.2. CONTABILIZACIÓN .....</b>	<b>74</b>

<b>5.3. ESTADOS FINANCIEROS.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES LEGALES.....</b>	<b>82</b>
<b>6.1. NORMAS LEGALES.....</b>	<b>82</b>
<b>6.2. NORMAS TÉCNICAS.....</b>	<b>82</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>85</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>89</b>
MATRIZ DE CONSISTENCIA: .....	90

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: INDICADORES DE LOGRO DE OBJETIVOS.....	16
TABLA 2: FACTURAS EN DESCUENTO .....	44

## **INDICE DE FIGURAS**

<i>FIGURA 1. FLUJO DEL COBRO .....</i>	<i>28</i>
<i>FIGURA 2. LAS 5 C DEL CRÉDITO.....</i>	<i>31</i>
<i>FIGURA 3. PROCESO DE COBRANZAS. ....</i>	<i>33</i>
<i>FIGURA 4. PLANILLA DE LETRAS Y FACTURAS NEGOCIABLES. ....</i>	<i>42</i>
<i>FIGURA 5. PROCEDIMIENTO DE FACTURAS EN DESCUENTO. ....</i>	<i>44</i>
<i>FIGURA 6. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES. ....</i>	<i>53</i>
<i>FIGURA 7. CUESTIONARIO POLÍTICAS DE CRÉDITO. ....</i>	<i>59</i>
<i>FIGURA 8. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO. ....</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA 9. EVALUACIÓN CREDITICIA DEL CLIENTE ANTES DE OTORGAR UN CRÉDITO.....</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA 11. CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA 10. COMPETENCIA DEL MERCADO PARA OTORGAR CRÉDITOS. ....</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA 12. MEDIDAS CORRECTIVAS DE ACUMULACIÓN DE CARTERA VENCIDA. ....</i>	<i>61</i>
<i>FIGURA 13. POLÍTICAS DE COBRANZA PARA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. ....</i>	<i>61</i>
<i>FIGURA 14. EFECTIVIDAD EN LAS COBRANZAS.....</i>	<i>61</i>
<i>FIGURA 15. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS.....</i>	<i>62</i>
<i>FIGURA 16. EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS. ....</i>	<i>62</i>
<i>FIGURA 17. GESTIONES DE COBRO DESPUÉS DE CASTIGAR CUENTAS INCOBRABLES. ....</i>	<i>62</i>
<i>FIGURA 18. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA. ....</i>	<i>63</i>
<i>FIGURA 19. REGISTROS CONTABLES DE CUENTAS POR COBRAR. ....</i>	<i>63</i>
<i>FIGURA 20. RESPONSABLE DEL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR. ....</i>	<i>63</i>
<i>FIGURA 21. CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....</i>	<i>64</i>
<i>FIGURA 22. REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS DEL COMPORTAMIENTO DE CLIENTES.....</i>	<i>64</i>
<i>FIGURA 23. CUESTIONARIO SOBRE LIQUIDEZ Y FACTURAS EN DESCUENTO. ....</i>	<i>64</i>
<i>FIGURA 24. PROBLEMAS CON PROVEEDORES. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 25. CUMPLIMIENTO DE SUS BENEFICIOS Y SALARIOS. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 26. VOLÚMENES DE VENTA. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 27. REALIZAR PRESUPUESTOS DE EFECTIVO MENSUALMENTE. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 28. DESCUENTO POR PRONTO PAGO. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 29. USO DE FACTURAS EN DESCUENTO. ....</i>	<i>65</i>
<i>FIGURA 30. COSTO FINANCIERO AFECTA EL DESEMBOLSO OBTENIDO.....</i>	<i>66</i>
<i>FIGURA 31. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y EL RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR. ....</i>	<i>66</i>
<i>FIGURA 32. PAGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, BENEFICIOS.....</i>	<i>66</i>
<i>FIGURA 33. EVALUACIÓN PARA EL USO DE OTRO FINANCIAMIENTO.....</i>	<i>66</i>
<i>FIGURA 34. ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO CORPORACIÓN BOLSIPOL S.A.C. ....</i>	<i>67</i>
<i>FIGURA 35. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO CORPORACIÓN BOLSIPOL SAC. ....</i>	<i>68</i>
<i>FIGURA 36. CORPORACIÓN BOLSIPOL SAC. ....</i>	<i>71</i>
<i>FIGURA 37. ESTÁNDARES DE MEJORA CORPORACIÓN BOLSIPOL SAC.....</i>	<i>71</i>
<i>FIGURA 38. ORGANIGRAMA CORPORACIÓN BOLSIPOL S.A.C.....</i>	<i>72</i>
<i>FIGURA 39. REGISTRO DE ASIENTO DE VENTAS.....</i>	<i>74</i>
<i>FIGURA 40. REGISTRO DE OPERACIÓN LIBRO DIARIO.....</i>	<i>75</i>
<i>FIGURA 41. REGISTRO DE OPERACIÓN LIBRO DIARIO.....</i>	<i>75</i>
<i>FIGURA 42. REGISTRO DE OPERACIÓN LIBRO DIARIO.....</i>	<i>76</i>
<i>FIGURA 43. COMISIÓN DE LETRA PROTESTADA.....</i>	<i>76</i>

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad las empresas buscan cumplir con las diferentes exigencias de un mundo globalizado y un mercado cada vez más competitivo, las diferentes compañías desean hacerles frente a sus competidores y satisfacer las necesidades de sus clientes para de esta manera seguir creciendo y lograr una rentabilidad sostenida en el tiempo.

En la compañía se otorga las ventas al contado como también al crédito, pero esta última con mayor proporción a la política de ventas. Es de esta manera que afianzamos nuestro compromiso y flexibilidad con los clientes, pero a su vez somos conscientes que asumimos un riesgo grande por posibles atrasos o incumplimientos de pagos por los mismos.

De esta manera se estimó importante investigar de qué manera la gestión de cobranzas inciden en la liquidez de la empresa CORPORACION BOLSIPOL S.A.C.

La empresa CORPORACION BOLSIPOL S.A.C., tiene más de 20 años en el mercado, mostrando su desarrollo y calidad de producto, sin embargo existen deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, la importante responsabilidad de un solo personal administrativo que a la vez tenga otras funciones paralelas y que se encarga de la cobranza a los clientes de la empresa, es un punto crítico, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa y el retraso del pago a las Entidades Financieras con las que se tiene créditos pendientes generando mora lo que afecta a la rentabilidad de la empresa. De manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva a la empresa CORPORACION BOLSIPOL S.A.C. a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Por ello, en numerosas

ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos.

Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

Cabe resaltar que para la empresa Corporación Bolsipol Sac, si bien es cierto su principal objetivo es la rotación comercial otorgando ventas al crédito, la compañía no es afectada con su capital de trabajo ya que obtiene tipo de financiamiento que son el descuento de facturas al banco, es por ello que el nivel de productividad es rotación constante.

Ante esta realidad, en este trabajo de investigación se pretende averiguar en qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa, para ello se evaluará los procedimientos de crédito de cobranza, ratios de actividad y morosidad para de esta manera contribuir a la adecuada gestión de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema de la investigación**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018?
- ¿Cómo son las políticas de cuentas por pagar frente a la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol en el periodo 2018?

- ¿Cuál es el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Espacial**

La investigación se realizó a la empresa Corporación Bolsipol SAC, la cual se dedica a la fabricación de productos de plástico ubicado en el distrito de Ate, provincia y departamento de Lima – Perú.

#### **1.3.2. Temporal**

El periodo de investigación consta desde el ejercicio 2018 al ejercicio 2019 basándonos en el comportamiento de la empresa desde el periodo Enero a Diciembre del año 2018 de la empresa Corporación Bolsipol SAC.

#### **1.3.3. Involucrados**

Las áreas a investigar serán: el área de contabilidad, tesorería, créditos y cobranzas; así como, la gerencia de Finanzas.

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar en qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018.



- Analizar cómo las políticas de cuentas por pagar influyen frente a la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol en el periodo 2018.
- Señalar cuál es el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018.

### **1.5. Indicadores de logros de Objetivos**

**Tabla 1**

Indicadores de Logro de Objetivos

Objetivos	Indicadores
Determinar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento en las políticas de crédito y cobranza</li> <li>- Evaluación de otorgamiento de créditos</li> <li>- Grado de clientes gestionados para no caer en cartera morosa</li> <li>- Procedimientos de cobranza</li> <li>- Ratios de eficiencia y gestión</li> </ul>
Analizar cómo son las políticas de cuentas por pagar frente a la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol en el periodo 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia de pago a proveedores</li> <li>- Porcentaje de endeudamiento</li> <li>- Análisis de proveedores con bloqueo</li> <li>- Programación de pagos</li> </ul>
Señalar cuál es el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de cumplimiento de los clientes con el banco</li> <li>- Procedimiento de desembolso</li> <li>- Costo Financiero</li> <li>- Porcentaje de cobranzas a través de facturas en descuento</li> <li>- Ratios de Liquidez</li> </ul>

### **1.6. Justificación e Importancia**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar en qué medida la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa dentro de un periodo o ejercicio que se realiza para así cumplir con las diversas operaciones que se genere en la entidad; para ello se profundizó los diversos conceptos teóricos sobre la gestión de cobranza y liquidez.

A través del proyecto de investigación se proporcionará a la gerencia un análisis que permita

detectar y proponer cambios en las políticas de gestión de cobranzas que ayudarán a mejorar significativamente la liquidez de la empresa proponiendo nuevos procedimientos y políticas siendo recomendable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de todo negocio.

También servirá como un aporte para los estudiantes y toda persona que se interese en la importación e implementación de una adecuada gestión de cobranza.

### **1.7. Limitaciones**

El tiempo, fue una de las limitaciones ya que comprendíamos solo de 4 meses y por las actividades laborales de cada estudiante las reuniones del equipo se destinaron a los fines de semana para que la investigación culmine con un buen desarrollo.

El presupuesto destinado a la investigación es de cierta limitación ya que los investigadores se encuentran laborando teniendo la responsabilidad de sostener a sus familias, sin embargo, se pudo hacer un esfuerzo y en base a los ahorros de los integrantes se pudo alcanzar la meta de aprobar los cursos de actualización y obtener el título anhelado.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Fundamentación del caso**

La investigación está enfocada en las cuentas por cobrar comerciales y el efecto que tiene en la Liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC.; siendo como principal objetivo establecer procedimientos de selección, políticas, condiciones y normas establecidas para que así las ventas al crédito que fueron pactadas se apliquen en base a una minuciosa supervisión y control en la gestión comercial, con el propósito principal de garantizar el retorno económico producto de las ventas hacia la empresa y disminuir a determinada fecha las cuentas pendientes de cobro.

Las cuentas por cobrar comerciales, que derivan de ventas realizadas al crédito, se constituyen en uno de los planes principales de las cuentas por cobrar que debe tener una empresa, ya que de esta manera se puede garantizar que los recursos invertidos en los bienes y servicios que ofrece una organización, más su rendimiento o ganancia, retornen a la empresa en valores monetarios, asegurando de esta manera que la liquidez de la empresa no se vea afectada y se cristalice a través de flujos de efectivo. Esto permite a la entidad contar con recursos suficientes para atender a sus 20 acreedores, financiar a nuevos clientes e incrementar sus ventas, atender adecuadamente los gastos operativos que se requieren, garantizando de esta manera el éxito de la empresa en el mercado.

#### **2.1.1. Gestión de cobranzas**

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de diversas actividades que realiza la empresa para administrar de manera óptima los cobros de clientes con el fin de evitar el riesgo de tener una cartera morosa.

Para mejorar la gestión de los cobros y las relaciones financieras con los clientes de una empresa, será imprescindible que haya una perfecta armonía entre los departamentos comercial y financiero. (Sancho, 2018, p. 25)

“La gestión de cobranzas es parte de la administración financiera del capital del trabajo, mediante la conducción de las cuentas se logra reducir el riesgo de una crisis de liquidez y de ventas.” (Tapia, 2018, p. 77).

**Objetivo de la gestión de cobranzas:** Es promover que el cliente se comprometa a realizar promesas de pago para lograr extinguir la deuda contraída.

- **Cobrar el dinero:** cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza.
- **Conservar al cliente:** cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma más cordial posible.

Según, (2014), la gestión de tesorería debe entenderse como la gestión de la liquidez inmediata, constatable en caja o en cuentas con entidades de depósitos y financiamiento. (pág. 14)

El éxito de una adecuada gestión de cobranza es la que se logra sin deteriorar la relación con el cliente y así garantizar la liquidez de la empresa. Para ello se deberá considerar los siguientes aspectos.

- Realizar el cobro de su cartera de clientes.
- Mantener la confidencialidad de los procesos realizados.
- Establecer políticas sanas de relacionamiento comercial con clientela.
- Recuperación de activos, apelando a un seguimiento estricto mediante visitas y llamadas telefónicas.

- Bajar los índices de antigüedad de cuentas a cobrar al máximo, en la medida que no interfieran factores ajenos a la empresa de cobranza.
- Fortalecer los vínculos del cliente con la empresa a través de un trato personalizado.
- Disponer de información de soporte para la toma de decisiones por parte de la empresa.

El objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es disminuir las cifras de dichas cuentas manteniendo la relación comercial de los clientes actuales, y, por lo tanto, el periodo medio de cobro. Pero, insertando siempre ventajas de financiación al cliente ya que esto tendrá un impacto positivo en la imagen de la empresa y facilita la diferenciación con el resto de la competencia. (Haro & Rosario, 2017, p. 286)

**Beneficios:** Mejorar la liquidez de la empresa, minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, delegar las decisiones en los niveles adecuados manteniendo el correcto mejorar la liquidez de la empresa, minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, delegar las decisiones en los niveles adecuados manteniendo el correcto control de gestión, rescatar el activo de la empresa en tiempo y forma.

**Cobranza:** Es la acción o proceso formal por el cual se tramita el cobro de una cuenta por su origen; llevada a cabo por empresas tomando el nombre de cliente.

En la cobranza existen instrumentos que promueven y aseguran el crédito, ya que forman las herramientas básicas para sustentar el trabajo profesional en el otorgamiento de créditos y su cobro; ambas actividades representan la seguridad y el derecho del acreedor a recibir el crédito otorgado. (Morales&Morales, 2014, p. 226)

### **Procedimiento de Cobranza**

Existen técnicas de cobro desde el envío de cartas hasta iniciar acciones legales a medida que una cuenta sigue incurriendo en morosidad el esfuerzo de cobrar es más intenso. (Gitman & Zutter, 2012, p. 558)

Es el método que utiliza la empresa para realizar sus cobranzas:

- **Notificación por Escrito:** Se envía una carta al cliente donde se le indica los días vencidos de su cuenta y se les exige el pago ofreciéndole en ocasiones algún refinanciamiento.
- **Llamadas Telefónicas:** El área de cobranzas realiza llamadas para lograr tener alguna promesa de pago.
- **Visitas Personales:** Se envía personal de cobranza o al vendedor para saber la situación de la morosidad y conseguir la cobranza.
- **Mediante agencia de Cobranza:** Las cuentas que se agotaron el proceso normal, se envía a agencias de cobro especializado.
- **Recurso Legal:** Es el proceso que se ejecuta cuando se agotaron todos los procedimientos anteriores. Esta acción es costosa.

### **Tipos de Cobranza**

Son estrategias planteadas por el área de cobranzas de acuerdo de su deuda. Existen los siguientes tipos de cobranza como señala (Morales, 2014):

**Cobranza normal:** Se usa medios tradicionales entre ellos la emisión del estado de cuenta o factura al momento del pago, con ello, el cliente tiene conocimiento de la evolución del crédito. Cobranza preventiva: Se realiza un recordatorio a los clientes de las fechas de vencimiento de los créditos próximos a vencer primeramente a través de llamadas telefónicas, correo. En caso no se haya podido establecer contacto se debe visitar en su domicilio por el gestor de cobranza de la zona.

**Cobranza administrativa:** Se refiere a la cartera de clientes que sus deudas se encuentran por vencer y que no tienen una gestión anterior. Por lo que, se debe realizar

acciones de cobranza preventiva, se considera importante calendarizar y poder determinar el adecuado seguimiento para cada caso, así como la emisión y el envío de cartas, reportes y oficios con el fin de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

**Cobranza domiciliaria:** Se da cuando el cliente no ha cumplido con el pago de sus cuentas, conocido también como cuentas morosas, se realiza la visita domiciliaria para poder determinar el proceso de cobranza a seguir por el retraso del pago. De acuerdo al tiempo de retraso se procederá de la siguiente forma. Cobros en efectivo: Se refiere al cobro del atraso o saldo (En caso, se encuentre vencido). Por convenio: Consiste en recibir un pago no menor al 50% y con un acuerdo de pagos que convengan a la recuperación del atraso a corto plazo. Recuperación de mercancía.

**Cobranza extrajudicial:** Es un tipo de cobranza donde se ha ejercido un tipo de gestión de cobranza y sin resultados. En este caso se procede del siguiente modo. Verificación de la presencia de la persona natural o jurídica. Ubicación de antecedentes, domicilio comercial o particular. Contacto con el deudor de forma personal, para negociar la deuda no pagada.

**Cobranza prejudicial:** Son empresas de cobranzas que tienen como fin convencer al deudor el cumplimiento de sus obligaciones y de este modo eludir un juicio. Además de gastos que se incurren en el proceso de cobranza que son cobrados al deudor bajo el concepto de gastos de cobranza.

**Cobranza judicial:** Es un tipo de cobranza donde se evidencia que el deudor no cumplió con sus obligaciones de crédito por lo que el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos sean garantías. El acreedor empieza el trámite ante

los tribunales de justicia que corresponden para que por medio de un juicio se dictamine la sentencia correspondiente para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

Si el deudor no cumple con pagar de acuerdo al dictamen del juicio, el juez podría determinar otro tipo de acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. La cobranza de pagos retrasados trae gastos adicionales a la empresa que disminuyen las ganancias. (p.153-154).

**Fases de la cobranza:** Su objetivo es recuperar los créditos otorgados a los clientes. Por ellos es importante conocer las fases de cobranza para proceder de acuerdo a las etapas plateadas para recuperar los créditos sin perjudicar el trato o comunicación con el cliente.

Existen las siguientes fases de cobranza según (Morales , 2014):

**Prevención:** Son las gestiones realizadas para lograr el cumplimiento de pago de un cliente, disminuye el riesgo en las cuentas pendiente de pago. Se toma acciones legales a través de abogados o de un despacho especializado para la recuperación de los cobros de los clientes morosos. Cobranza: Son acciones para recuperar cobros en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa busca mantener relaciones comerciales con el cliente.

**Recuperación:** La empresa toma acciones para recuperar las deudas de crédito en mora con bastante tiempo en esta fase la empresa ya no desea mantener ninguna relación con el cliente deudor, porque considera que no le pagaran los adeudos.

**Extinción:** En esta fase la empresa realiza el registro contablemente las cuentas por cobrar como canceladas cuando los clientes han cumplido con pagar las deudas



correspondientes. (p.146)

**Cuentas por cobrar:** Es uno de los activos más importantes en la empresa, que se genera por la entrega de un bien o prestación de un servicio frente a terceros.

Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancía o servicio proporcionado a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien del contrato de compra – venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (Morales, 2014)

**Objetivos de la administración de las cuentas por cobrar:** Su objetivo primordial es tener el riesgo total de las deudas de los clientes; condición de crédito y modalidad de pago de todas las operaciones comerciales. La empresa debe tener actualizada todos los movimientos de las cuentas corrientes de los clientes.

Para tener un control cronológico de los eventos económicos de las cuentas por cobrar se requiere un sistema de control contable con los siguientes procedimientos como mínimo.

1. Existe un control adecuado sobre las ventas mediante la expedición de notas de venta pre numeradas, ordenes de embargo, recibos, facturas, etc., que aseguren que todas las salidas de almacén sean procesadas.
2. Existe un control adecuado sobre las devoluciones de mercancías emitiéndose una entrada de almacén pre numerada.
3. Existe un control adecuado sobre las cobranzas mediante la expedición de recibos pre numerados, listado de cobranzas, efectivo cheques o giros recibidos por correo y

su monto cobrado sea depositado diariamente en su totalidad en una cuenta bancaria.

(Moreno, 2014, p. 83)

**Tipos:** Las cuentas por cobrar se clasifican tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- **Corto Plazo:** Son aquellas que requieren de la disponibilidad inmediata dentro de un plazo no mayor de un año, presentándose en el balance general dentro del activo corriente.
- **Largo Plazo:** Su disponibilidad es a más de un año, debiendo ser incluidas en el activo no corriente.

#### **Control de las cuentas por cobrar**

- Implementar el cobro de intereses moratorios.
- Analizar la conveniencia de otorgar descuentos por pronto pago y/o ampliar términos y condiciones.
- No descuidar la oportunidad de facturación y entrega.
- Utilizar sistemas automáticos para administrar la cartera.

#### **Políticas de Crédito**

Para las empresas lo ideal es cobrar al contado, sin embargo, en el mercado actual hay muchos casos en el que se tiene que ofrecer créditos o aplazamientos a los clientes con el fin de apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa.

Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial. (Brachfield., 2014, p. 175)

## **El Crédito**

El crédito comercial es la venta de un bien o servicio mediante un acuerdo entre ambas partes de postergar el pago a futuro mediante una modalidad.

La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro. El crédito interempresarial o comercial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro. (Brachfield, 2015, p. 185).

## **Ventajas de las Políticas de Crédito**

La empresa debe evaluar los costos de otorgar el crédito con las utilidades generadas por el aumento de ventas. Los costos deben incluir el costo de producción, de ventas y de crédito. Estos costos de crédito son las pérdidas por incumplimiento de pago, costos de cobranzas y costos asociados por la introducción de cuentas nuevas.

Las ventajas de tener una política de credito definida es la mejor forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de créditos a clientes, la política da autoridad y potestad al credit manager y le sirve de apoyo en sus funciones profesionales, permite clarificar a los comerciales y a todos los empleados que tengan relación con los clientes cuales son las normas para el crédito comercial, evita los conflictos entre comercial y finanzas, es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados, en caso de ausencia temporal del credit manager los empleados tienen una normativa a seguir que les ofrece soluciones a las situaciones de crédito, en el caso que el credit manager se jubile o se marche de la empresa las disfunciones que se puedan producir

serán mínimas, evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas, elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes privilegiados o por amiguismo con el jefe de ventas y rea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales. (Brachfield, 2014,p. 235).

### **Objetivos del crédito**

El sistema de créditos de una empresa tiene como objetivo principal incrementar el volumen de ventas otorgándole facilidades al de pago al cliente.

- Estimular al cliente para que compre más y de esta manera se incrementen las ventas.
- Que el cliente se preocupe menos por el precio y estén menos dispuestos a discutirlo.
- Expresarle al cliente la confianza que se le tiene para que pague a un tiempo estipulado.
- Atraer nuevos clientes para obtener mayores utilidades a la empresa.
- Llegar a mercados donde existen productos o servicios ofrecidos a un costo más elevado.

### **Elementos de la política de crédito**

En 2012, Ross, Westerfield y Jaffe en su libro Finanzas Corporativas de su 9º edición concluyeron que, si una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, debe establecer procedimientos para el otorgamiento y para el cobro. En concreto deberá enfrentarse a los siguientes elementos de la política de crédito:

- **Condiciones o términos de venta:** Las condiciones o términos de venta establecen cómo se plantea la empresa vender sus bienes y servicios. Una distinción fundamental es si la empresa exigirá efectivo o concederá crédito. Si se realiza el otorgamiento de crédito a un cliente, las condiciones de venta detallarán (quizá en forma implícita) el periodo del mismo, el descuento por pronto pago y el plazo de descuento, así como el tipo de instrumento de crédito.

- **Análisis de crédito:** Al otorgar crédito, la empresa realizara la distinción entre los clientes que pagarán en el tiempo establecido y los que no lo harán. Las empresas utilizan varios mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de pago por parte de los clientes; a estos procedimientos se les denomina conjuntamente análisis de crédito.

- **Política de cobranza:** Una vez otorgado el crédito, la empresa tiene que hacer frente al problema de cobrar el efectivo en la fecha de vencimiento, para lo cual debe establecer una política de cobranza.

- **Días de Crédito:** Son otorgados de acuerdo a la evaluación crediticia y gestión realizada por el vendedor.

- **Plazo de crédito acordado:** Mide el plazo de crédito que la empresa otorga a los clientes. Esto puede variar de un país a otro y de un mercado a otro, aunque también depende de la habilidad de negociar las condiciones en un contrato que la organización estime convenientes o razonables.

-**Días de crédito vencido:** Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que, por ende, causan que el cliente no pague en término.

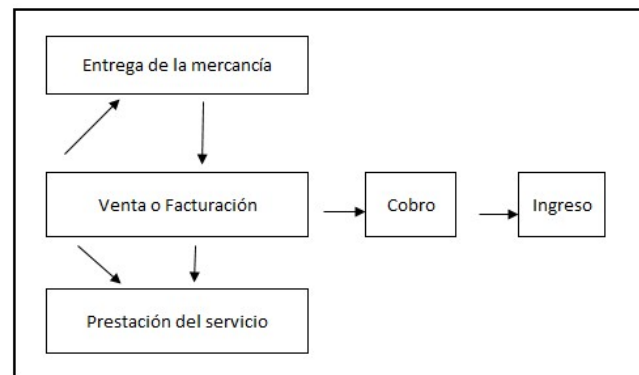


Figura 1. Flujo del Cobro

Fuente: Sancho Frías, Jose Amador (2018) Gestión y Control del Presupuesto de Tesorería

## **Evaluación Crediticia**

Es el proceso que nos permite conocer el comportamiento de pago del cliente y reducir riesgo de la empresa al otorgarle una línea de crédito.

Un proceso recomendado para evaluar el crédito, será primero el obtener un conjunto de muestras del cliente o solicitudes de crédito clasificadas a priori como buenas o malas. La clasificación previa dependerá principalmente de los objetivos generales de la empresa que habrá de otorgar el crédito y desea tener conocimiento anticipado y no correr riesgos al seleccionar los clientes y el otorgamiento del crédito. (Nuñez, 2016, p. 75)

Estas son las cinco dimensiones que debería aplicarse como requisitos a toda empresa para otorgar créditos a sus clientes, el personal capacitado deberá ser experimentado y analizar todas las solicitudes de créditos meticulosamente trabajando a la par y aplicando estas dimensiones, al utilizar el presente esquema nos garantiza que los clientes que compraron al crédito pagaran dentro de los plazos establecidos y sin presión alguna por parte de la compañía.

Las cinco “C” del crédito Tomamos la definición de Lawrence y Chad, como lo cita en el siguiente texto:

“Es una técnica de uso común la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero. Las cinco C son:

**1. Características del solicitante:** Se refiere al historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.

**2. Capacidad:** La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones por pagar.

**3. Capital:** La deuda del solicitante en frente a su capital patrimonial.

**4. Colateral:** El monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la probabilidad de que una compañía recupere sus fondos si el solicitante no cumple con el pago.

**5. Condiciones:** Esto es, las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar entorno a una transacción específica”. (Gitman & Zutter, 2012, p. 558).

La empresa Corporacion Bolsipol Sac no aplica estos metodos de evaluaciones hacia con los cliente que solicitan ventas al creditos. Debido al poco personal en el area comercial y a la falta de conocimientos sobre tecnica de evaluacion de clientes es que no llevan estos procedimientos que son fundamentales en toda empresa.

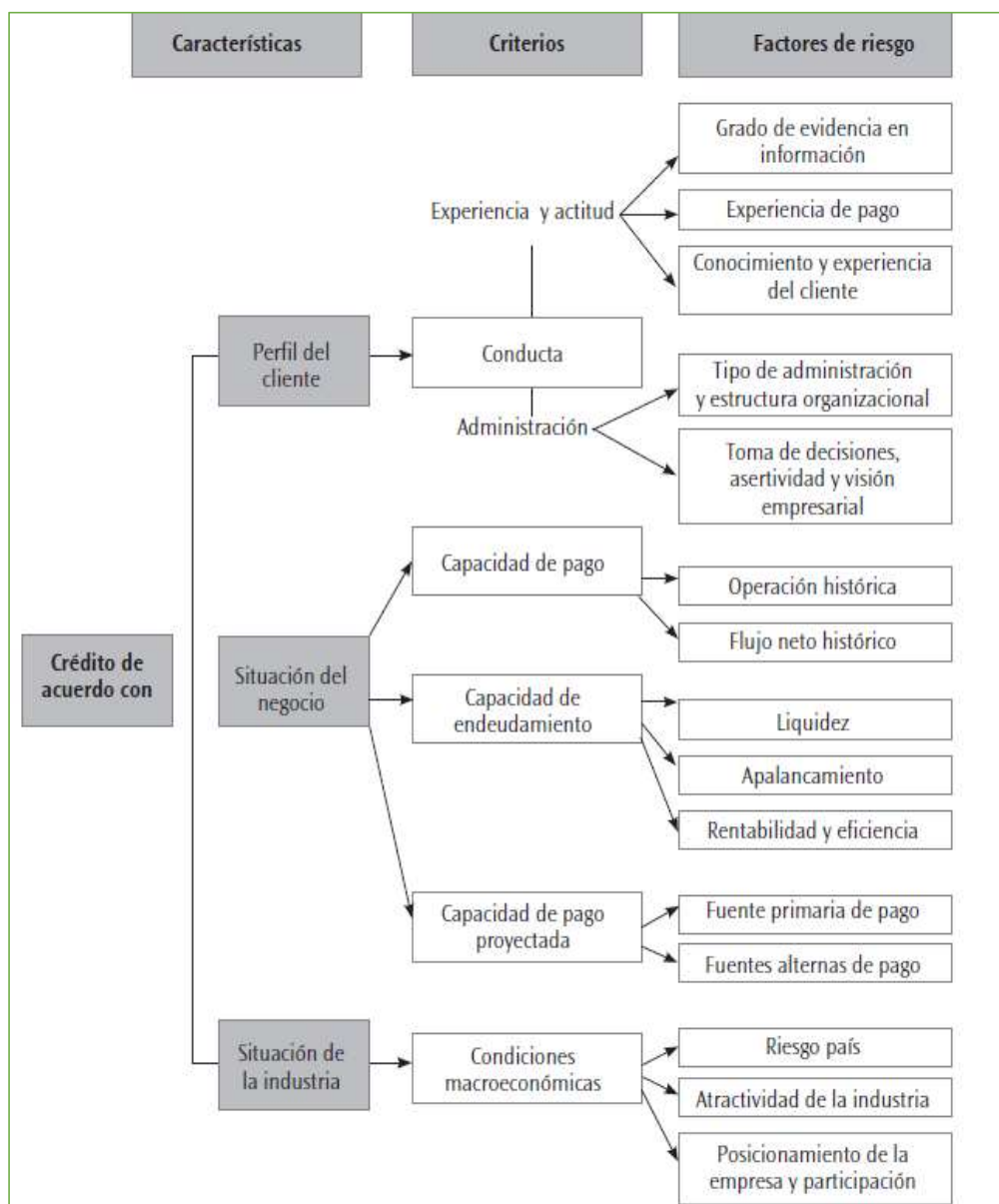


Figura 2. Las 5 C del Crédito

Fuente: Morales & Morales (2014) Crédito y cobranza.

### Efectos de la política de crédito

En 2012, Ross, Westerfield y Jaffe indican que, al evaluar la política de crédito, existen cinco factores básicos a considerar. Son los siguientes:

- **Efectos sobre ingresos.** Cuando una empresa otorga crédito, el nivel de ingresos tendrá una disminución porque algunos clientes aprovechan el crédito y pagan en otra fecha diferente a la establecida. Sin embargo, la empresa estará en posibilidad de



cobrar un precio más alto si otorga crédito con el propósito de producir un aumento en la cantidad vendida. Por consiguiente, el total de ingresos quizá aumente.

- **Efectos sobre costos.** A pesar de que los ingresos de la empresa puedan tener una demora, en el caso que ésta otorga crédito, se deberá incurrir de inmediato en costos de venta, ya sea que la empresa venda de contado o a crédito, continuará adquiriendo o produciendo los productos (y pagando por ellos).

- **El costo de deuda.** Cuando la empresa otorga crédito, se ve obligada en la necesidad de buscar la forma de financiar las cuentas por cobrar que se hayan producido en consecuencia de ello. Como resultado, el costo de la deuda a corto plazo para la empresa es un factor para la decisión de otorgar crédito.

- **La probabilidad de falta de pago.** Al otorgar una empresa crédito es normal que cierto porcentaje de los clientes no realice el pago. Lógicamente que esto no puede ocurrir si la empresa vende de contado.

- **El descuento por pronto pago.** Algunas empresas ofrecen un descuento por pronto pago como parte de sus condiciones de crédito, entonces algunos clientes elegirán pagar por anticipado con la finalidad de aprovechar el descuento.

### **Políticas de Cobranza**

Son los procedimientos establecidos por las empresas para realizar las cobranzas y necesitan de un entendimiento y seguimiento de todo el personal. Se trata de normas establecidas por escrito para los departamentos que operan con ellas.

El gerente del departamento de cobros debe tener conocimiento suficiente y capacidad para obtener la mayor rentabilidad de las cuentas por cobrar al menor costo posible (...) como el departamento de cobros opera con una materia prima llamada dinero, se convierte en el proveedor de fondos para que la empresa pueda cumplir sus

compromisos de pago en el tiempo requerido. Al suceder que gran parte de las negociaciones que realiza la empresa se ofrecen al crédito, este debe valorar el resultado de las políticas de cobro, tratando de no violentar la resolución una vez que ya ha sido adoptada. (Ramos, 2008, p. 122)

### Componentes del período de cobranza

Las partes básicas del proceso de cobranza de efectivo pueden describirse de la forma siguiente: el tiempo total de este proceso está compuesto por el tiempo o periodo de tránsito, por la demora o período en procesamiento de los cheques y por la demora o periodo en disponibilidad del banco.

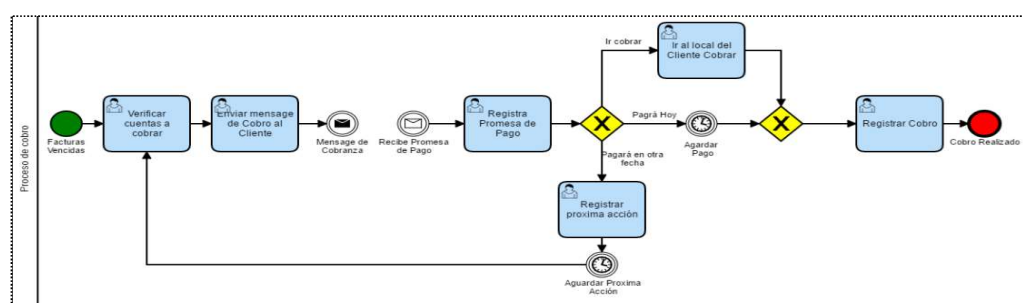


Figura 3. Proceso de Cobranzas.  
Fuente: Sistema social - Pagina Web

El tiempo que demore el efectivo en cada parte del proceso de cobranza depende de dónde estén localizados los clientes y los bancos de la empresa y lo eficiente que sea la empresa para efectuar la cobranza en efectivo. (Ross, Westerfield y Jaffe, 2012, p. 659)

### Políticas y Procedimiento de Cobranza

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa se determinan en función a sus políticas generales de cobranza. Las efectividades de las políticas de cobro se evalúan estimando parcialmente las cuentas incobrables.

En 2014, Guerrero&Galindo sostuvieron que los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos:

**1. Políticas restrictivas.** Las políticas de crédito restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen crédito. Identificadas por la aprobación de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

**2. Políticas liberales.** Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial. El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

**3. Políticas racionales.** Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Estas políticas de crédito son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria, deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Para la compañía la política de crédito que adopta son las Política Racionales teniendo un punto medio, ya que no es del todo restrictiva y tampoco liberal, en cierto modo la empresa maneja un criterio de proceso de evaluación en el sistema de deudas (Infocor), analizando al cliente si tiene alguna morosidad o deuda, si esta última fuese mayor a su crédito solicitado o no a contado con un buen estado financiero los últimos 3 meses, no se le otorgara dicha solicitud de crédito.

### **Política de Cobranza Especial**

Esta política se aplica a las cuentas que ya son consideradas como incobrables y se agotaron todos los procedimientos de cobranza.

La política de cobranza especial: “cuando la cuenta de un cliente se identifica como incobrable, se cancela contra la partida de provisión. Esto requiere que la empresa elimine la cuenta por cobrar específica y un importe igual de la partida de provisión. (Warren, Reeve y Duchac, 2010, p. 401)

En general, las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos: 1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente

del estado de atraso en la cuenta. 2. Se hace una llamada telefónica al cliente. 3. Se contrata una agencia de cobranza. 4. Se emprenden acciones legales contra el cliente. En ocasiones, una empresa podría negarse a otorgar crédito adicional a los clientes hasta que los atrasos en los pagos se regularicen. (Warren, Reeve y Duchac, 2010, p. 659).

### **Factores que afectan la política de cobranzas**

Existen diversos factores que influyen:

**Capital:** Considerado como el monto de capital que una empresa dispone para un diseño de la política de cobro, dado que, si no recupera los créditos, la empresa requerirá recursos financieros. En caso la empresa no cuente con un capital de trabajo suficiente y solo depende de la rotación de sus ventas para contar con los fondos significa una pérdida de recursos para la compañía.

**Competencia:** Es necesario saber, ¿Qué hace la competencia? Porque una empresa que oferte mejores condiciones en la forma de pago, será más atractiva para los clientes y aquellas empresas que su política de cobro sea más estricta perderá y afectará sus resultados financieros.

**Tipo de mercancía:** En la medida que se venda una mercancía perecedera mayor será la necesidad del pronto pago de la cuenta por cobrar y, por lo tanto, debe mantener políticas más estrictas de cobro.

**Clases de clientes:** Existen diferentes tipos de clientes algunos suelen pagar de forma regular y casi inmediatamente en respuesta a una llamada o recordatorio de que el tiempo de pagar su crédito ha terminado, las estrategias que deben usarse con estos tipos de clientes no son tan estrictas. Para tomar una decisión acertada sobre las

políticas de cobranza que se adoptaran se debe enfocarse solo hacer un ligero recordatorio. Por otro lado, tenemos clientes para los cuales si se debe adoptar una política donde se incluyan la amenaza de la acción legal inmediata. (Morales & Morales , 2014, p. 165)

### **Ratios de gestión o actividad**

Estos índices o razones permiten medir, evaluar y analizar la eficiencia y efectividad en la administración del capital de trabajo; de acuerdo a las políticas empleadas por la empresa se observa el manejo de la gestión de cobranzas, ventas al crédito, contado e inventario.

**Rotación de cobro:** Permite determinar la rapidez con la que se pueden recuperar las cuentas por cobrar otorgadas a los clientes. El objetivo de este indicador es evaluar la política de crédito y cobranza.

$$\frac{\text{VENTAS AL CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES}}$$

**Periodo de cobro:** Indica el número de días que se hacen efectivas las cuentas por cobrar.

Su objetivo es determinar el tiempo promedio que se recupera las cuentas por cobrar.

$$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES}}{\text{VENTAS AL CREDITO}} \times 360$$

**Rotación por pagar:** Muestra el número de veces que rotan las obligaciones con los proveedores. Su objetivo es evaluar los créditos concedidos por nuestros proveedores.

$$\frac{\text{COMPRAS AL CREDITO}}{\text{CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES}}$$

**Periodo de pagos:** Permite medir el tiempo que tiene la empresa para cubrir con las deudas a proveedores. Su objetivo es determinar los días que la empresa demora en cancelar sus deudas.

$$\frac{\text{CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES}}{\text{COMPRAS AL CREDITO}} \times 360$$

**Rotación de inventario:** Permite medir la velocidad con que los inventarios se convierten en cuentas por cobrar por medio de las ventas. Su objetivo es determinar la rotación del stock en el almacén.

$$\frac{\text{COSTO DE VENTA}}{\text{INVENTARIO PROMEDIO}}$$

### **2.1.2. Liquidez**

La Liquidez se refiere a la solvencia que tiene la empresa para poder enfrentarse a sus obligaciones a corto plazo o donde un activo puede convertirse en dinero en efectivo, es decir la empresa lo relaciona automáticamente se con el área de tesorería, que es la fuente principal que va a indicar si existe algún problema de dinero.

La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y la profundidad. (Novales & Rubio, 2013, p. 11)

**Importancia:** Se relaciona la importancia con muchos factores como la operatividad, cumplimiento y prestigio de la empresa. En el día a día de una empresa surgen gastos de excepcionales donde se tiene que manejar un fondo para cubrirlos, por otro lado, también

cumplir con las promesas de pago a proveedores, entidades financieras, entre otras; y evitar el cargo de algún gasto adicional, intereses, moras, o posibles embargos.

La liquidez en una empresa debe gestionarse y optimizarse; es decir analizar el mercado constantemente, para determinar que inversiones son las más rentables en caso de excedentes, o que financiación es menos costosa, en caso de descubierto o en caso de solicitud de financiación externa. (Sancho, 2018, p.16)

### **Beneficios**

- Permite pagar nuestras obligaciones obteniendo un descuento por pronto pago.
- Negociar precios con proveedores.
- Cancelar préstamos con bancos y reducir el pago de intereses.
- Expandir el negocio.
- Adquirir nuevos equipos.
- Invertir en nuevas líneas de negocios.

### **Consecuencias por falta de liquidez**

- La imagen de la empresa se perjudica por el sobreendeudamiento.
- Los proveedores cierran los créditos
- Alarma en la central de Riesgos.
- Dificulta para acceder a un crédito financiero.
- El personal de la empresa se ve obligada a renunciar.
- Posibles problemas legales.
- Venta de activos de la empresa por debajo de su valor de mercado.
- Posible embargo de cuentas y pérdida de clientes.



## Ratios de liquidez

Son indicadores o herramientas que permiten medir la capacidad de pago que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones, es decir el dinero en efectivo que maneja para cubrir las operaciones generadas a corto plazo.

Lloret & Manini (2015) manifiestan que estos ratios ofrecen información sobre la solvencia de la empresa a corto plazo. Con el objetivo de analizar la liquidez de la empresa.

Permite analizar la situación financiera de la empresa comparándolo con otro periodo, y poder evaluar la gestión realizada por gerencia.

**Ratio de liquidez corriente:** Este ratio muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya conversión en dinero corresponden aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

- ✓ Si el resultado es igual a 2, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- ✓ Si el resultado es mayor que 2, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- ✓ Si el resultado es menor que 2, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**Prueba acida:** Este ratio a diferencia del anterior es más concreto ya que excluye a los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra o porque son activos destinados para la venta y no para cubrir deudas.

$$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

- ✓ Si el resultado es igual a 1, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- ✓ Si el resultado es mayor que 1, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- ✓ Si el resultado es menor que 1, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**Ratio de prueba defensiva:** Este ratio es más concreto a comparación del anterior, solo considera lo efectivo o disponible que se pueda tener en caja y banco o en valores negociables. Descartando las cuentas por cobrar ya que es un dinero que un estará disponible en un periodo de tiempo.

$\frac{\text{CAJA Y BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
--

- ✓ El índice ideal es de 0.5.
- ✓ Si el resultado es menor que 0.5, no se cumple con obligaciones de corto plazo.

**Ratio capital de Trabajo:** Este indicador permite conocer cuál es el verdadero capital de trabajo de la empresa después de cubrir todas sus deudas inmediatas.

$\text{ACT. CORRIENTE} - \text{PAS. CORRIENTE}$
---

**Factura en Descuento:** Es una modalidad de financiamiento para obtener liquidez inmediata de una entidad financiera, donde la empresa puede disponer del dinero de sus ventas al crédito bajo esta modalidad.

**Características:**

- El estudio de riesgo se realiza sobre el emisor de la factura (sujeto a crédito).
- El girador de la factura es quien a su vez asume el riesgo crediticio de los deudores.

- El banco es quien determinara tu condición crediticia y la de tus deudores con el fin de determinar el tipo de descuento que se te otorgara.
- El proceso de desembolso estará sujeto a la evaluación de la línea de crédito y carta de conformidad para cada descuento, se requiere previa nuevamente de las facturas.

### Requisitos

- Tener línea vigente de descuento de facturas.
- Facturas negociables originales, aceptadas y endosadas a nombre del banco que se solicitara el financiamiento.
- Copia de la factura comercial que da origen a la factura negociable.
- Solicitud de descuento.
- Firmar el contrato de descuento.

**Scotiabank**

Fecha:

**Planilla de Letras / Facturas / Facturas Negociables**

---

**Información del Cliente**

Sectorista/Func. Negocios: \_\_\_\_\_

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

N° Cta. Cte.(a) \_\_\_\_\_

Planilla de: Letras ☐ Facturas Negociables ☐

Facturas ☐

Moneda: Soles ☐ Dólares ☐

(a) Colocar código de Cta. Cte. en mismo tipo de moneda que la Planilla de Facturas o Letras

---

**Producto / Modalidad**

Descuento (b) (d) ☐ Factoring (b) ☐ Cobranza Libre (c) ☐ Tasa(c): \_\_\_\_\_

Cobranza Garantía (b) ☐ Acreencias en Cesión (Facturas) ☐ Protestar (c) ☐ Sí ☐ No ☐

Cobrar Intereses (c) ☐ Sí ☐ No ☐

---

**Consideraciones para el periodo de recepción de documentos:**

- 15 días calendario antes del vencimiento, para plazas donde el Banco no tenga agencias
- 05 días calendario antes del vencimiento, para plazas donde el Banco tenga agencias, en los casos de operaciones de crédito (descuento, cobranza garantía y acreencias en cesión).
- 03 días calendario antes del vencimiento, para plazas donde el Banco tenga oficinas, en los casos de operaciones de cobranza libre. (No siendo responsabilidad del Banco la oportuna entrega del Cronograma de Vencimiento correspondiente al aceptante/deudor).

(b) Instrucciones de Cobro de Intereses y Protestos Obligatorios de valorados. (c) Solo aplica para Cobranza Libre. (d) En caso de facturas y facturas negociables vencidas, el cobro de principal, intereses y comisiones no pactados expresamente en el documento, se cargará automáticamente al Cedente. Asimismo, aún cuando estando pactado en el documento no fueran cubiertos por el Adquirente.

---

**Datos del Aceptante / Adquirente**

Item	N° Letra o Factura o Factura Negociable	Nombre o Razón Social	RUC o DNI	Aval(f)	Lugar de Pago	Vencimiento	Importe
1							
2							
3							
4							
5							

Figura 4. Planilla de Letras y Facturas Negociables.  
Fuente: Banco Scotiabank

## **Beneficios**

- Obtención de liquidez inmediata, el banco abonara el importe de la factura menos los intereses o comisiones cobradas por la transacción.
- Gestión de cobranza, la entidad financiera enviara comunicados al cliente brindándoles los datos para poder realizar el pago.
- Facilidades de pago, las facturas podrán ser renovadas o también amortizar a la deuda en caso no pueda el cliente cubrir la totalidad.
- Gestión de protestos, en caso los clientes no paguen al 8vo. día después del vencimiento la entidad se encarga de protestarlo y enviarlo a central de riesgos.






## **Desventajas**

- Cargos de cobranza, en caso el cliente no cancelo el titulo valor en la fecha establecida cargan el importe a la cuenta de la empresa y además los gastos por protesto.
- Tasa de interés, el banco compra una tasa por esta modalidad de financiamiento que usualmente son muy altas.
- Línea de crédito, al ser protestado un documento en algunas oportunidades perjudica el desembolso de alguna planilla en proceso.

## **Factura Negociable**

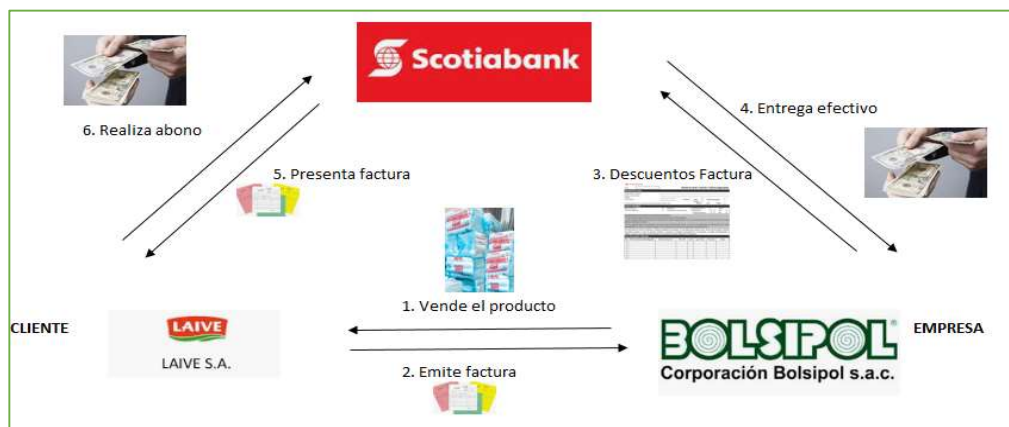
- En el caso de comprobantes impresos es la tercera copia obligatoria que tendrá calidad y efectos de título valor de modo que cuente con características que permitan su negociación / transferencia a terceros, cobro, protesto y ejecución en caso de incumplimiento.
- En el caso de comprobantes electrónicos se usa la interacción de CAVALI, ya que es considerada la única entidad autorizada legalmente para convertir las facturas electrónicas en títulos valores.

**Tabla 2**  
*Facturas en Descuento*

Banco	Tasa de Interés (Tea)		Comisiones		Portes		Línea de Crédito	
	M.N	M.E	M.N	M.E	M.N	M.E	Mínimo	Máximo
	25.00%	25.00%	S/15.00	5.00	S/4.50	1.25		
	24.00%	18.00%	S/3.50	1.25	S/6.50	2.30	S/	hasta el
	32.00%	26.20%	S/3.50	1.32	S/3.50	1.32	1,000.00	límite
	32.00%	25.00%	S/7.00	2.50	S/3.50	1.00	o \$	del
	44.92%	22.00%	S/2.50	3.00	S/3.00	1.00	350.00	crédito

### Procedimiento

La empresa elabora la planilla de documentos a descontar y los lleva al banco, donde la entidad evaluara las facturas a descontar y luego procede a realizar el desembolso en las cuentas de la empresa menos el interés pactado. A la fecha del vencimiento, el cliente de la empresa debe realizar el pago, previo a ello la entidad ya le notificó que la deuda se encuentra en su entidad. Al cancelar las facturas en descuento la entidad procede a devolver los documentos físicos a la empresa.



*Figura 5. Procedimiento de Facturas en Descuento.*  
Fuente propia.

## **2.2. Antecedentes Históricos**

Para la realización del trabajo de investigación se ha revisado antecedentes relacionados con las variables de estudio Gestión de cobranza y liquidez.

### **2.2.1. Nacionales**

Carazas y Soto (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el título profesional de Contador Público sustentaron “La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Artes S.A.C, San Isidro, 2017” el objetivo de la tesis fue determinar de qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artes año 2017; desarrolló una investigación de tipo descriptiva con una población y muestra de clientes, gerente financiero y análisis documental. Las conclusiones de esta investigación nos indica que: la gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez de la empresa Artes S.A.C.; aplicando ratios de liquidez, de prueba ácida y de cuentas por cobrar, se determinó que hubo una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto ocasionó que la empresa genere la demora en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, en el periodo 2016 las cuentas por cobrar comerciales se convierten en efectivo cada 63 días y para el año 2017 cada 34 días lo que ocasiona que la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones corrientes, por consiguiente es de vital importancia realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas, hacer un seguimiento al comportamiento de los clientes, capacitar al personal y establecer términos de pago, vale decir que con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar se reducirá las facturas vencidas y se incrementará los ratios de liquidez. A su vez se determinó que la evaluación de la aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorara la liquidez de la empresa Artes S.A.C., se presentó una pérdida debido a las políticas deficientes asimismo se concluyó que la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa Artes año 2017.

La tesis citada influye en la investigación debido al uso de instrumentos de medición similares, así como también el uso de políticas de crédito en la gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez siendo de aporte a los objetivos de la presente investigación.

Aguilar (2013), en su trabajo de investigación sobre la Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012, trabajo de investigación para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Su objetivo principal es Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012. La metodología aplicada fue bajo un diseño no experimental, transaccional, aplicando un método deductivo y su población está representada por las áreas de: Administración, Finanzas y Contabilidad. Algunas de sus conclusiones son que Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

Debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales, Corporación Petrolera SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa. La tesis citada guarda relación con el trabajo de investigación ya que pone en evidencia que si se realiza un correcto y constante seguimiento de las cuentas por cobrar se tendría liquidez en función

solo a la gestión de cobranzas realizadas sin tener que recurrir a algún medio de financiamiento con el banco; proponiendo mejoras en las políticas de crédito que beneficiaron a la empresa y permitiendo reducir el costo de financiamiento.

Ruiz ( 2018), en su trabajo de investigación sobre el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri del Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015, trabajo de investigación para obtener el título profesional de Contadora Pública de la Universidad Ricardo Palma. Su objetivo es principal es Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015. La metodología utilizada para la investigación fue descriptiva, explicativa, deductiva y cuantitativa; bajo un diseño transversal. Su población está representada por ochenta y dos trabajadores de la empresa, la muestra es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. La investigación término concluyendo lo siguiente: La gestión de cobranza, se realiza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes, no se realiza seguimiento de los créditos. Asimismo, se verificó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad. La empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. Esta investigación tiene relación con el trabajo realizado porque señala que la evaluación del cliente debe ser constante para saber su capacidad de pago y no involucrar nuestras cuentas por cobrar con el cliente como cartera morosa. Enfoca que las opciones para obtener liquidez en relación a las facturas deberían llevarse al banco cuando son importes significativos comparándolo con el trabajo de investigación el 95% se usa facturas en descuento con el banco.



### **2.2.2. Internacionales**

Alvarado & Flores (2016) en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo de investigación para obtener el grado de Ingeniero en Tributación y Finanzas se sustentó “Propuesta del Factoring como fuente de liquidez a corto plazo para la Empresa MERCALIMSA S.A. en el periodo 2016”; el objetivo de la tesis fue Proponer el Sistema de Factoring, como fuente de financiamiento a corto plazo, para obtener liquidez para la empresa MERCALIMSA S.A.; se desarrolló una investigación descriptiva, deductiva, bibliográfica y de campo, con uso de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el principal problema que afecta la liquidez de las pequeñas empresas es precisamente no contar con liquidez para dar movimiento a sus operaciones, porque existe una diferencia muy marcada entre las cuentas por cobrar que se pagan hasta en 90 días plazo y las cuentas por pagar que se debitan en 30 días, de modo que la herramienta financiera del Factoring le puede asegurar liquidez a corto y mediano plazo. Por otro lado, en base a la operación del Sistema de Factoring, como fuente de financiamiento a corto plazo, considerando una proyección al año 2016, la solvencia daría como resultado 1,71 y la prueba ácida 1,27, mientras que el capital de trabajo también aumentaría de \$77.539.83 a \$82.539,83; es decir, que se pudo conocer que la empresa MERCALIMSA S. A. obtendría mayor liquidez con la aplicación del Factoring y de esta forma cubrir sus obligaciones pendientes que mantenía tanto con instituciones públicas como privadas.

La tesis citada aporta a la investigación debido a que se detallan políticas, periodos de crédito y ratios financieros similares a los índices de medición del presente trabajo.

Flores, Maribel (2014), en su trabajo de investigación titulada “Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, Estado de México 2012, trabajo de investigación para obtener el título

profesional de Licenciada en Contaduría de la Universidad Autónoma del Estado de México. Su objetivo principal es Diseñar estrategias para hacer eficiente el desempeño de las actividades realizadas en el departamento de crédito y cobranza. La metodología aplicada fue investigación descriptiva con el método de la aplicación de cuestionario; la muestra y población se dio en el área de crédito y cobranza para conocer el diagnóstico de dicho departamento. Como conclusión tienen que: El implantar procesos de crédito y cobranza adecuados de acuerdo a las necesidades de la empresa es la forma de obtener mejores resultados en el capital de trabajo. Para lograr un buen manejo en el departamento de crédito y cobranza se debe designar a una persona especializada en el manejo de los créditos y recuperación de los mismos. Considerando que la mejor estrategia de cobranza es la administración de clientes al día, gestión que se lleva a cabo antes de existir un problema de morosidad y termina solamente después de reconocer la pérdida del crédito. Los requisitos propuestos para el otorgamiento del crédito y cobranza ayudarán a la empresa a estar bien informado sobre el cliente y no correr riesgos en la recuperación de la cartera, así como tener un mejor control con cada uno de los clientes.

Este trabajo de investigación ha permitido identificar las debilidades del área de cobranzas si no se cuenta con el personal calificado para el área, plantear estrategias y procedimientos de cobranza de acuerdo a los clientes y la calificación que puedan tener en función a pedidos y cumplimiento con las obligaciones con la empresa. El objetivo del área y personal es aplicar las políticas propuestas para mejorar los resultados de rotación del efectivo.

Arostegui (2013) en la ciudad de La Plata, en un trabajo de investigación en la maestría de Dirección de Negocios se sustentó la "Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas", el objetivo de la tesis fue determinar el comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y

medianas empresas, en donde se desarrolló una investigación no experimental ya que no existió manipulación de las variables y su entorno, con el objetivo de conocer el por que y de que modo se producía una situación o acontecimiento particular, la población fueron las empresas cuya estructura cumplía con los requisitos para clasificar como una pequeña y mediana empresa y que a su vez formen parte del sector “Industrial”. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los empresarios no basan sus decisiones de financiación de manera objetiva, debido a la falta de competitividad que tienen las pequeñas y medianas empresas en el mercado actual. Asimismo, los autores concluyen que, frente a las necesidades de financiamiento, el 100% de los empresarios financian su capital de trabajo con créditos bancarios y que ninguno se financia con otras herramientas financieras como el factoring, por lo que recomiendan que se aproveche más esta alternativa de financiamiento.

Esta investigación tiene relación con el trabajo realizado debido a que también se analizará periódicamente las cuentas por cobrar para evaluar el rendimiento de la gestión de cobranzas realizada y el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas efectuados en el área la cual también se verá reflejada en la liquidez de la empresa. Muestra la importancia de realizar un análisis financiero constante para evaluar la capacidad de liquidez o endeudamiento de la empresa.

### **2.3. Definición conceptual de términos contables**

Según los conceptos de términos que se utilizaron en el trabajo de investigación son los siguientes:

- **Cuentas por cobrar:** Representan un crédito principal originado por la venta de mercancías o servicios prestados. (Moreno, 2014, p. 82)

- **Capital de Trabajo:** Parte de los recursos que la empresa emplea a corto plazo para financiar sus actividades cotidianas; es la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante. (Vizcarra, 2014, p. 9)
- **Cartera Vencida:** Son las operaciones de crédito directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado. (Giraldo, 2015, p. 110)
- **Costo Financiero:** Gasto originado por allegarse a fondo de financiamiento, los intereses, comisiones y gastos que derivan de un título de crédito. (Vizcarra, 2014, p. 76)
- **Liquidez:** Solvencia de la empresa a corto plazo, también significa que en breve un activo se convertirá en dinero en efectivo. (Lloret & Manini, 2015, p. 19).
- **Protesto:** Es un acto notarial cuya finalidad es acreditar que se ha producido la falta de pago de la letra de cambio. (Garcia, 2015, p. 10).
- **Obligaciones:** Compromiso con que se reconocen deudas o se compromete su pago u otra prestación o entrega. En términos contables, las obligaciones están constituidas por el pasivo de una empresa. (Giraldo, 2015, p. 317)o
- **Periodo de Crédito:** El periodo que se concede para liquidar el importe de los bienes o servicios vendidos o prestados a crédito. (Giraldo, 2015, p. 334)
- **Mora:** Retraso en el cumplimiento en una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible. (Giraldo, 2015, p. 306)
- **Morosidad:** Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha determinada. (González & Gomes, 2012).
- **Ratios:** Relación entre dos magnitudes que pueden expresarse como cociente o porcentaje. Existen diferentes ratios, financieros, bursátiles, comerciales, etc. (Giraldo, 2015, p. 357)
- **Financiamiento:** Es la manera de como una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso. (Córdova, 2012, p. 310).

- **Inversiones:** Esta área de las finanzas se enfoca en las decisiones que toman las empresas y las personas cuando eligen los valores que conformaran sus portafolios de inversión, determinar sus valores, riesgos y rendimientos. (Besley y Brigham, 2016, p. 23)
- **Evaluación Crediticia:** La evaluación de Crédito Después de que una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, tiene que establecer lineamientos para determinar a quiénes se les permitirá o no comprar a crédito. El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se otorgará crédito o no a un cliente particular. (Ross, Westerfield, y Jaffe, 2012, p. 655).
- **Rentabilidad:** Es la relación entre el beneficio y la inversión mantenida o activo y mide la productividad de esta para generar beneficios. (Pérez Juan & Carballo Veiga, 2015,p. 41 )
- **Salud Financiera:** Consiste en tener el suficiente dinero para cubrir todos tus gastos, incluyendo los ahorros necesarios para afrontar los imprevistos y gastos mayores del futuro.  
(Diario Gestión)

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
GESTION DE COBRANZAS	Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales & Morales , 2014, p. 90)	Es el procedimiento para lograr que el cliente cancele su deuda con la empresa en el vencimiento y evitar la morosidad	Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento en las políticas de cobranza</li> <li>- Detallar los procedimientos de cobranza</li> <li>- Grado de clientes gestionados para no caer en cartera morosa</li> <li>- Tipos de políticas de cobranza</li> </ul>	Cuestionario
			Políticas de Credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento en las políticas de credito</li> <li>- Evaluacion de otorgamiento de credito</li> <li>- Control de la cartera de cuentras por cobrar al credito</li> </ul>	
			Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen de ventas al credito</li> <li>- Porcentaje de deuda vencida</li> <li>- Promedio de la antigüedad de deuda</li> <li>- Porcentaje de clientes gestionados</li> <li>- Ratios de eficiencia y gestion</li> </ul>	Documentos de la empresa
LIQUIDEZ	La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida. (Gitman y Zutter, 2012, p. 65)	Es la disponibilidad de dinero que tiene la empresa para cubrir sus pagos a corto plazo	Ratios de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de Liquidez</li> <li>- Ratio de Prueba Acida</li> <li>- Ratio de Prueba Defensiva</li> <li>- Ratio de Capital de Trabajo</li> </ul>	
			Factura en Descuento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de incidencia en la liquidez</li> <li>- Porcentaje de cobranzas a través de facturas en descuento</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de cobertura de intereses</li> <li>- Calcular el costo financiero y expresarlo en porcentaje</li> </ul>	

Figura 6. Matriz de Operacionalización de Las Variables.  
Fuente propia.

### 3.2. Diseño de la Investigación.

La presente investigación presenta un diseño descriptivo.

Según, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), el diseño descriptivo es el que “(...) Describe tendencias de un grupo o población”. p. 92

En el presente trabajo se describe el comportamiento de las variables y cómo se manifiestan en los estados financieros de la empresa, fue utilizado en la investigación para obtener un conocimiento más amplio del área de créditos y cobranzas de la empresa usando como instrumento la encuesta con el fin de determinar la situación real de la entidad en cuanto a la gestión de créditos.

A su vez tiene un enfoque no experimental, porque se trabajó bajo la información ya presentada de la empresa Corporación Bolsipol SAC y sólo se limitó a observar los problemas encontrados.

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p. 200)

### **3.3. Población y muestra.**

Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p. 65)

De esta manera se tiene que la población de la investigación está conformada por todas las áreas involucradas como son administración, contabilidad, comercial y finanzas.

#### **Muestra:**

“Es un subgrupo de la población o universo, se utiliza por economía de tiempo y recursos (...) requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros.” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p. 171)

De esta manera la muestra a la empresa Corporación Bolsipol SAC fue realizada directamente al personal que trabaja en las áreas de administración, tesorería, facturación y contabilidad, estuvo conformada por 6 personas que desarrollaron un cuestionario y facilitaron la obtención de datos de la empresa.

A su vez el tipo de muestra aplicado fue el muestreo no probabilístico intencionado porque se seleccionó casos de la población y se limitó la investigación únicamente a estos casos propios de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C.

Hernandez, Fernandez & Baptista (2014), definen muestreo no probabilístico como:

“Muestra no probabilística o dirigida, subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.” (p. 176)

“El muestreo intencionado también recibe el nombre de sesgado. Se seleccionan pocos casos típicos que sean los más habituales en relación a la población que se desea estudiar. El juicio del investigador/a es decisivo, pero también otros resultados de estudios previos que pueden orientar en esta selección. El sesgo de este tipo de selección es evidente, pero de él se es suficientemente consciente cuando se realiza este tipo de muestra.” (López & Fachelli, 2015, p. 53-54).

“Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en casos en los que la población es muy variable y por consiguientemente la muestra es muy pequeña.” (Otzen & Manterola, 2017, p.230)

### **3.4. Método de la Investigación.**

El presente proyecto de investigación usó el método deductivo, al partir de lo general para para



obtener resultados de manera particular tomando como referencias teorías, conceptos y definiciones sobre cuentas por cobrar y liquidez para luego centrarse en la empresa Corporación Bolsipol S.A.C.

“Se define procedimiento en el que se organizan hechos conocidos y se extraen conclusiones mediante una serie de enunciados conocidos como silogismos.” (Rodríguez & Pérez, 2017, p. 188)

### **3.5. Tipo de Investigación.**

La presente investigación es de tipo aplicada porque la investigación busca utilizar los conocimientos adquiridos en la práctica y confrontarlos con la realidad, aplicarlos en la empresa objeto de estudio y en la sociedad en general.

En 2014, Lozada sostuvo que “La investigación aplicada busca la generación del conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo.”

A su vez es de tipo transversal ya que analiza datos de las variables gestión de cobranzas y liquidez en un periodo definido 2018.

En 2014, Hernandez, Fernandez & Baptista sostienen que este tipo de investigaciones “recopilan datos en un momento único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”

Del mismo modo, el presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se recogieron y analizaron datos numéricos provenientes de documentos representativos de la empresa, considerándose estados financieros e instrumentos de medición.

“El enfoque cuantitativo utiliza técnicas estadísticas muy estructurales para el análisis de la información para una mejor explicación de la relación entre los hechos y utiliza instrumentos para la recolección de información y medición de variables estructurales.” (Gonzalez, 2016,p.35).

### **3.6. Técnica**

La presente investigación fue mixta.

Documental, porque uso información real de la empresa a la cual se pudo acceder y se recopiló información teórica relacionada a nuestra investigación para poder orientar las variables de la investigación.

“La investigación documental que se fundamenta en el estudio de documentos como: libros, anuarios, diarios, monografías (...) en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.”. (Baena, 2014, p. 9)

A su vez es de una investigación de campo, porque se recolectó información de la empresa mediante la aplicación del instrumento seleccionado a todo el personal de las áreas involucradas.

Aquella que se aplica extrayendo datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014, p. 152)

La técnica utilizada fue la encuesta que fue dirigida sólo al personal de las áreas involucradas de la empresa de acuerdo a la muestra extraída, permitiendo obtener información real de la empresa con el fin de ser analizada a través de tablas e indicadores de medición.

La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario. Éste es aplicado de la misma forma a todas las personas de una parte de la población. (Quispe, 2013, p. 11)

### **3.7. Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento utilizado es el cuestionario que fue elaborado por una serie de preguntas cerradas sobre los hechos de las variables gestiones de cuentas por cobrar y liquidez, permitiendo analizar los resultados de las respuestas del personal de la empresa objeto de la investigación.

Según, Hernandez, Fernandez & Baptista (2014) los cuestionarios:

“Se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas y sus contextos pueden ser auto administrados, entrevista personal o internet.” (p. 197)

A su vez se utilizaron documentos de la empresa:

- Estado de Situación Financiera 2017 y 2018.
- Estado de Resultados 2017 y 2018 y Anexos de los estados financieros.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Descripción e Interpretación de Resultados

En el presente proyecto de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 25 preguntas, el cual se aplicó a la muestra conformada por 6 trabajadores de la empresa que laboran en las áreas de facturación, tesorería, administración y contabilidad; dicho instrumento, se llevó a cabo el mes de Mayo del 2019.

Nº	CUESTIONARIO	CRITERIOS DE EVALUACION										TOTAL
		SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA		
		Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	
	Políticas de Credito											
1	Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la empresa	2	33%	4	67%		0%		0%		0%	100%
2	Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito	6	100%		0%		0%		0%		0%	100%
3	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos	1	17%		0%	5	83%		0%		0%	100%
4	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.	2	33%	4	67%		0%		0%		0%	100%
5	Aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida	1	17%		0%	5	83%		0%		0%	100%
6	Las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa		0%	4	67%	2	33%		0%		0%	100%
7	La efectividad en la cobranza repercuten en la obtención del efectivo		0%	3	50%	3	50%		0%		0%	100%
8	Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza	4	67%	2	33%		0%		0%		0%	100%
9	Se ejecutan todos los procedimientos de gestión de cobranza		0%	2	33%	4	67%		0%		0%	100%
10	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son castigadas en la contabilidad		0%		0%	4	67%	2	33%		0%	100%
11	Cuenta con un departamento de Crédito y Cobranza		0%		0%	4	67%	1	17%	1	17%	100%
12	Se manejan registros contables de los cuentas por Cobrar por cliente	6	100%		0%		0%		0%		0%	100%
13	Existe algún responsable que lleve el control de sus Cuentas por Cobrar		0%	5	83%	1	17%		0%		0%	100%
14	Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes en especial los morosos		0%	4	67%	2	33%		0%		0%	100%
15	Considera que la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable		0%	5	83%	1	17%		0%		0%	100%

Figura 7. Cuestionario Políticas de Crédito.

Fuente propia.

**Resultado del cuestionario:** Se aplicaron cuadros estadísticos al recopilar y clasificar información obtenida del instrumento de medición para ser interpretados de manera detallada. Se obtuvo lo siguiente:

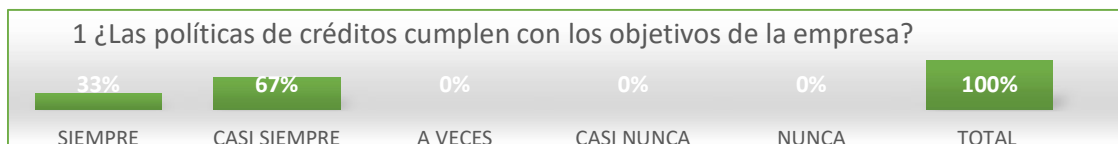


Figura 8. Cumplimiento de las Políticas de Crédito.

En la figura 8, se observa que el 67% de los encuestados señaló que casi siempre las políticas de crédito cumplen con los objetivos de la empresa, mientras que el 33% restante indicó que dichas políticas siempre cumplen con los objetivos. El resultado evidencia que el personal de corporación Bolsipol S.A.C. se rige prioritariamente en este procedimiento de acuerdo al manual de políticas de crédito establecidas por la empresa.

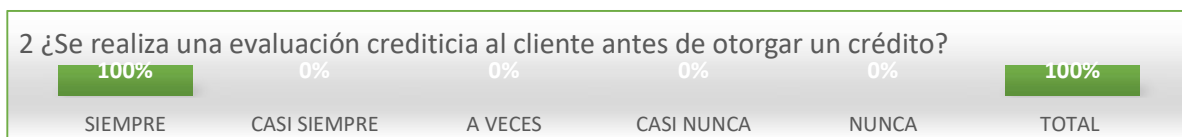


Figura 9. Evaluación Crediticia del Cliente Antes de Otorgar un Crédito.

En la figura 9, Se observa que el 100% de encuestados aseguró que siempre se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito. El resultado evidencia que el personal cumple con los procedimientos de crédito establecidos por gerencia.

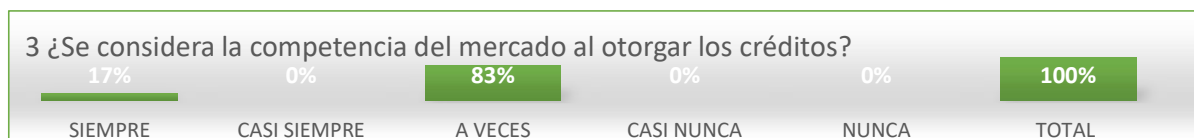


Figura 10. Competencia del Mercado para Otorgar Créditos.

En la figura 10, se observa que el 83% de los encuestados indica que a veces se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos mientras que el 17% señala que siempre. El resultado evidencia que la empresa maneja rigurosos estándares de líneas de crédito por cliente en función al volumen de pedidos.

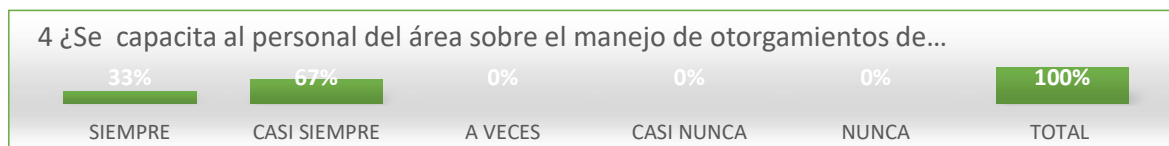


Figura 11. Capacitación de Personal.

En la figura 11, se observó que del total de encuestados el 67% señaló que casi siempre se capacita al personal del área sobre el manejo del otorgamiento de créditos mientras que el 33% dijo que siempre se dan estas capacitaciones. El resultado evidencia que para le empresa es un pilar fundamental la capacitación continua a los empleados.

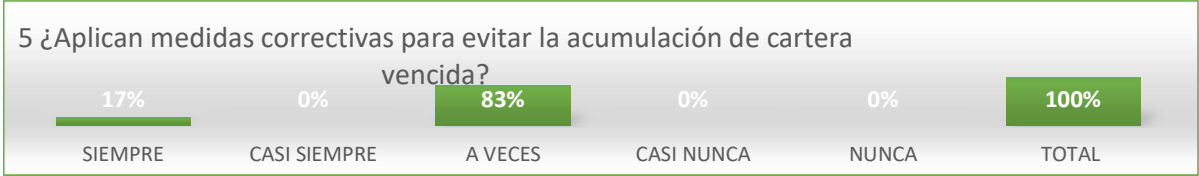


Figura 12. Medidas Correctivas de Acumulación de Cartera Vencida.

En la figura 12, se observó que el 83 % de encuestados afirmó que a veces se aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida, mientras que el 17% restante señala que siempre se aplican dichas medidas correctivas. El resultado evidencia que no hay personal que lleve un control sobre la cartera morosa. Sin embargo, la empresa no tiene altos índices de cuentas vencidas ya que lo que mantiene por cobrar al cierre del año 2018 están dentro de los plazos de vencimiento.

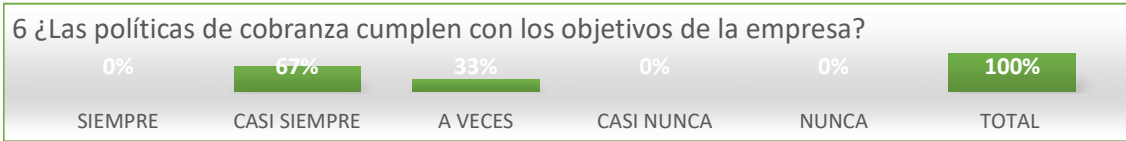


Figura 13. Políticas de cobranza para Cumplimiento de Objetivos.

En la figura 13, se observa que el 67% de los encuestados señala que casi siempre las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa mientras que el 33% restante menciona que a veces se cumplen con dichos objetivos. El resultado evidencia que el personal se rige a las políticas de cobranza y se ve reflejado en el buen comportamiento de los clientes.

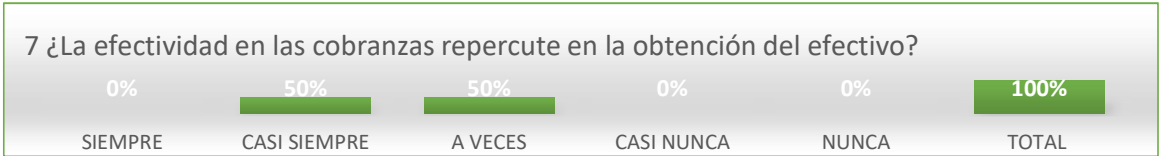


Figura 14. Efectividad en las Cobranzas

En la figura 14, se observa que un 50% de encuestados indicó que casi siempre la efectividad en las cobranzas repercute en la obtención de efectivo y el 50% restante señala que repercute a veces. El resultado evidencia la poca efectividad en la cobranza generando que la empresa presente problemas de liquidez y se ve reflejado en el aspecto financiero de la empresa.

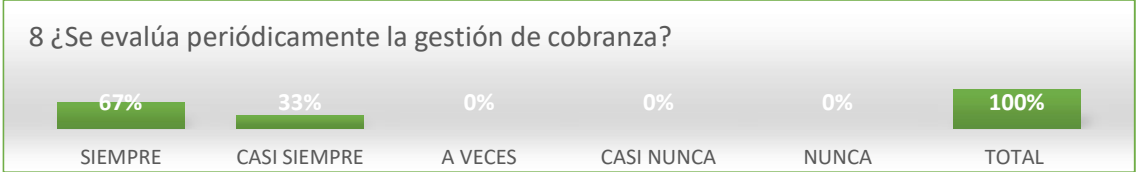


Figura 15. Procedimientos de Gestión de Cobranzas.

En la figura 15, se observa que el 67% de encuestados señaló que en la empresa siempre se evalúa la gestión de cobranzas, el 33% restante dijo que casi siempre se evalúan estas gestiones. El resultado evidencia que la evolución de gestión no es óptima ya que esta responsabilidad es asumida por el gerente comercial quien ocupa otras funciones relacionadas.



Figura 16.Evaluación de gestión de Cobranzas.

En la figura 16, se observa que el 67% de encuestados dijo que a veces se ejecutan todos los procedimientos de gestión de cobranza, el 33% menciona que estos procedimientos de gestión se dan casi siempre. El resultado evidencia que no se cuenta con personal especialmente dedicado a cumplir con los procedimientos establecidos.

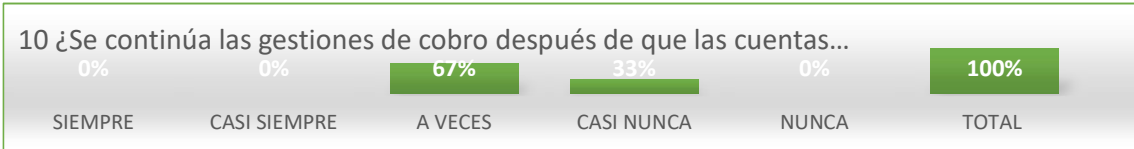


Figura 17. Gestiones de Cobro después de Castigar Cuentas Incobrables.

En la figura 17, se observa que el 67% de encuestados indica que a veces se continúa con las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son castigadas en la contabilidad, el 33% restante señala que casi nunca se continúa con las gestiones de cobros de cuentas

incobrables. Evidencia una gestión de cobro de cuentas incobrables deficiente, ya que no se lleva un control de las cuentas castigadas por el área comercial quien es el responsable de darle seguimiento y conseguir el cobro.

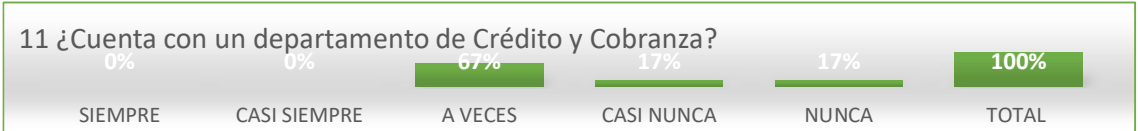


Figura 18. Departamento de Crédito y Cobranza.

En la figura 18, se observa que el 67% de encuestados indicó que a veces la empresa cuenta con un departamento de crédito y cobranza mientras que el porcentaje restante es nunca 17% y casi nunca en igual proporción. Se evidencia la necesidad de la empresa de contar con un área específica para gestionar los cobros ya que esas labores son asignadas a personal de la empresa que maneja otras funciones.

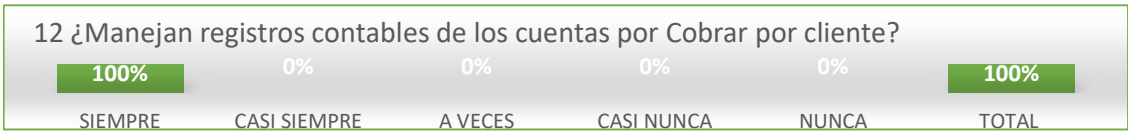


Figura 19. Responsable del Control de Cuentas por Cobrar.

En la figura 19, se observa que el 100% de encuestados mencionó que siempre se manejan registros contables de las cuentas por cobrar por cliente. Esto se debe al adecuado registro de cuentas por cobrar por parte del área de contabilidad.

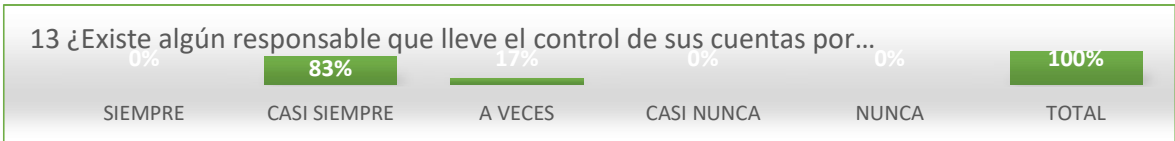


Figura 20. Registros Contables de Cuentas por Cobrar.

En la figura 20, se observa que el 83% de encuestados indicó que casi siempre existe algún responsable que lleve el control de sus cuentas por cobrar en la empresa mientras que el 17% restante señala que a veces. El resultado evidencia que, si existe un responsable de emitir dicho informe, que de manera indirecta es asumida por el área contable.



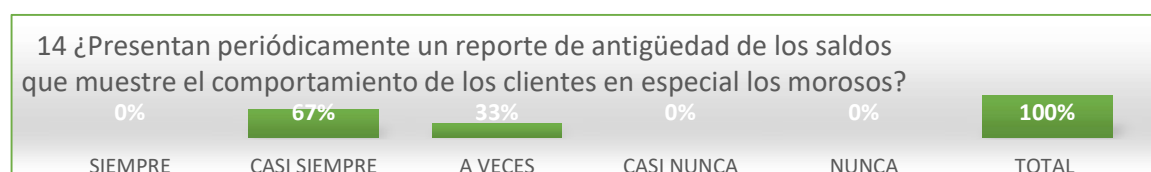


Figura 21. Capacitación de Personal.

En la figura 21, se observa que el 67% de encuestados señala que casi siempre la empresa presenta un reporte de antigüedad de los saldos que muestran el comportamiento de los clientes en especial de los morosos mientras que el 33% restante señala que a veces presentan dichos reportes. Esta evidencia es debido a que dichos reportes son proporcionados de manera esporádica por el área contable.

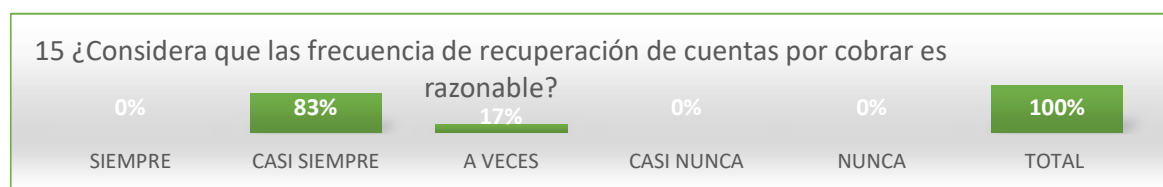


Figura 22. Reporte de Antigüedad de Saldos del Comportamiento de clientes.

En la figura 22, se observa que el 83% de encuestados indicó que casi siempre la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable en la empresa mientras que el porcentaje restante 17% señala que a veces. Esto evidencia que la rotación que tiene la empresa con su cartera favorable.

### Respecto a Liquidez se desprende:

N°	CUESTIONARIO	CRITERIOS DE EVALUACION								TOTAL		
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA						
N°	Liquidez											
1	La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios		0%		0%		0%		6	100%	100%	
2	La empresa ha atravesado problemas con proveedores		0%		0%		0%		6	100%	100%	
3	La empresa tiene grandes volúmenes de ventas	6	100%		0%		0%		0%		100%	
4	La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente	6	100%		0%		0%		0%		100%	
5	Cree usted que el descuento por pronto pago sería una estrategia para captar dinero		0%	4	67%	2	33%		0%	0%	100%	
6	Usan constantemente este instrumento de financiamiento para sus operaciones de liquidez	6	100%		0%		0%		0%		100%	
7	El costo financiero afecta el desembolso obtenido	6	100%		0%		0%		0%	0%	100%	
8	La aplicación de estos instrumentos financieros reduce el riesgo de cuentas por cobrar	5	83%	1	17%		0%		0%	0%	100%	
9	Lo que paga por los productos y servicios financieros es compensado por los beneficios que recibe		0%	4	67%	2	33%		0%	0%	100%	
10	Avalúan utilizar otros medios de financiamiento		0%		0%	4	67%	1	17%	1	17%	100%

Figura 23. Cuestionario sobre Liquidez y Facturas en Descuento.

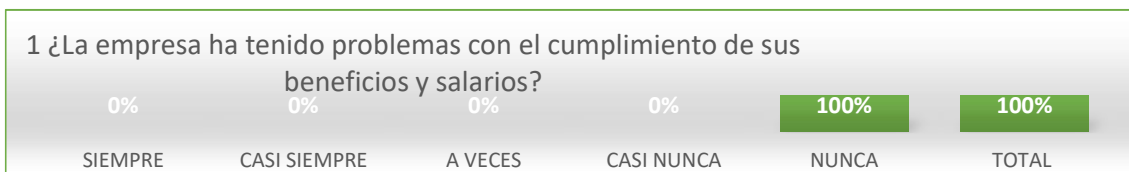


Figura 24. Cumplimiento de sus beneficios y salarios.

El 100% de encuestados señaló que nunca la empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios.

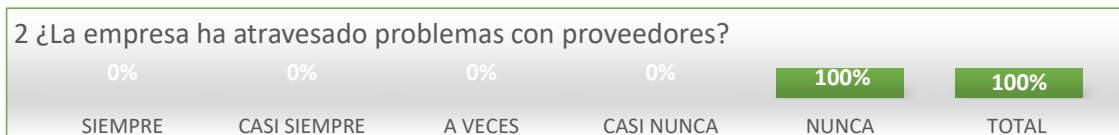


Figura 25. Problemas con Proveedores.

Un 100% indicó que la empresa nunca ha atravesado problemas con proveedores.

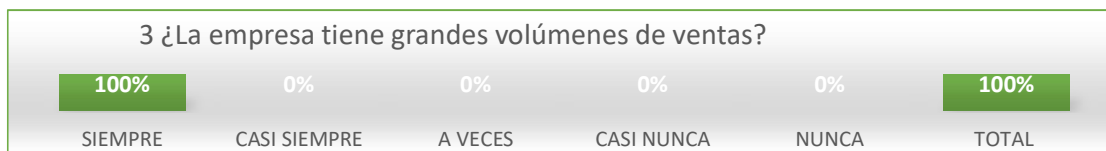


Figura 26. Volúmenes de Venta.

El 100% de encuestados menciona que la empresa siempre tiene grandes volúmenes de ventas.

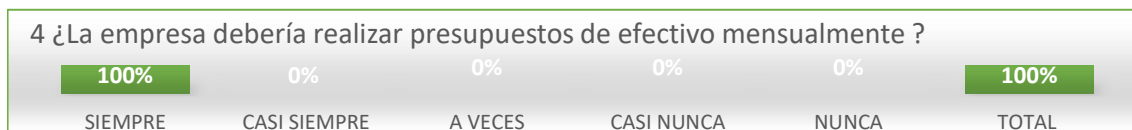


Figura 27. Realizar presupuestos de Efectivo Mensualmente.

El 100% indicó que la empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente.

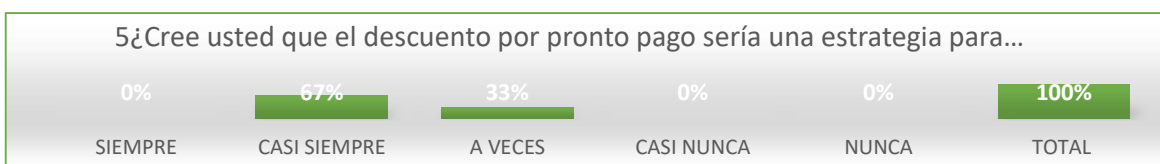


Figura 28. Descuento por pronto pago.

Un 67% cree que el descuento por pronto pago sería una estrategia para captar dinero.

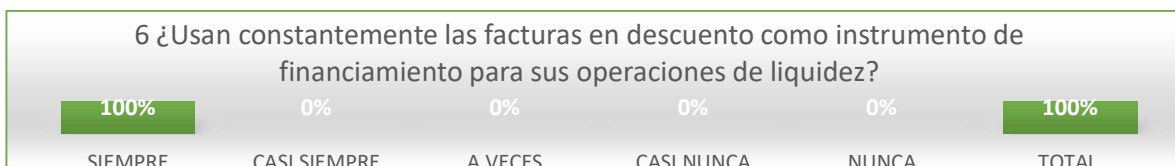


Figura 29. Uso de Facturas en Descuento.

El 100% de los encuestados señalan que siempre usan las facturas en descuento como instrumento de financiamiento para las operaciones de liquidez de la empresa

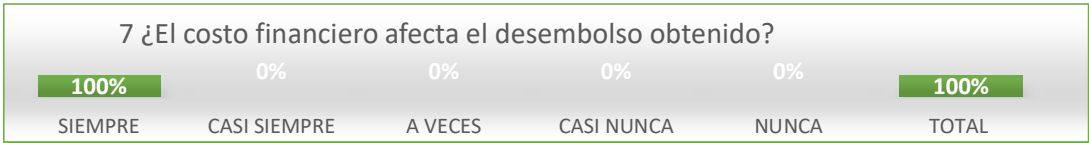


Figura 30. Costo Financiero Afecta el Desembolso Obtenido.

El 10% de los encuestados menciona que siempre el costo financiero afecta el desembolso del dinero obtenido.

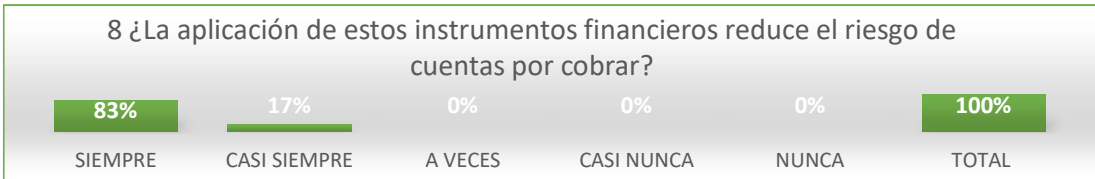


Figura 31. Aplicación de Instrumentos Financieros y el Riesgo de Cuentas por Cobrar.

Un 83% indicó que siempre la aplicación de facturas en descuento como instrumento financiero reduce el riesgo de cuentas por cobrar.

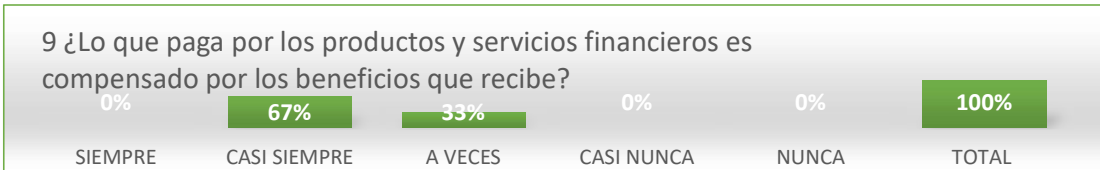


Figura 32. Pago de Productos y Servicios Financieros, Beneficios.

El 67% señala que casi siempre lo que paga la empresa por los productos y servicios financieros es compensado por los beneficios que recibe y el 33% restante manifiesta que este apalancamiento financiero mantiene unas tasas elevadas.

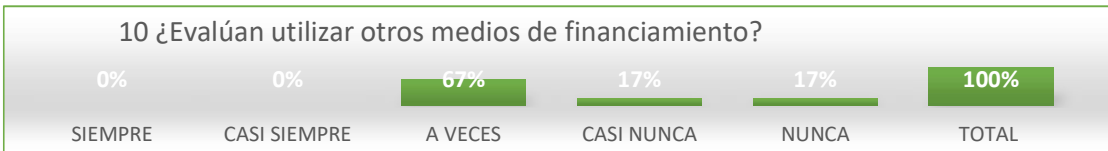


Figura 33. Evaluación para el Uso de Otro Financiamiento.

El 67% de encuestados indicó que a veces la empresa evalúa utilizar otros medios de financiamiento, debido al gasto financiero que genera esta operación.

Por otro lado, en el Estado de Resultados de la empresa:

- En el periodo 2017 y 2018 se observa un alto costo en gastos financieros S/. 996,898 y S/. 1, 265,136 respectivamente.
- En el año 2018 las ventas disminuyeron en 3.55 %
- El gasto administrativo aumentó para el ejercicio 2018 en S/.72544.


				
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO PERIODO 2018-2017				
( EXPRESADO EN SOLES )				
	AL 31/12/18	AL 31/12/17	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas	32,670,817	33,871,689		
Dscptos, Rbjas y Bonif. Concedidas	(25,603)	(26,320)		
<b>Ventas Netas</b>	<b>32,645,214</b>	<b>33,845,369</b>	<b>(1,200,155)</b>	<b>-3.55%</b>
Costos de Ventas	(28,195,313)	(28,619,451)		
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>4,449,901</b>	<b>5,225,918</b>	<b>(776,017)</b>	<b>-14.85%</b>
<b>Gastos de Operación</b>				
Gastos Administrativos	(1,326,774)	(1,254,230)		
Gastos de Ventas	(2,367,078)	(2,589,180)		
Otros Ingresos	48,544	59,850.00		
Otros Egresos	-	-		
<b>Utilidad en Operación</b>	<b>804,593</b>	<b>1,442,358</b>	<b>(637,765)</b>	<b>-44.22%</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos</b>				
Ingresos Financieros	389	5,865		
Gastos Financieros	(1,285,136)	(996,898)		
Diferencia de Cambio	483,208	(72,465)		
<b>Utilidad / Perdida antes de Partic. e Impuestos</b>	<b>3,055</b>	<b>378,860</b>	<b>(375,805)</b>	<b>-99.19%</b>

Figura 34. Estado de Resultados Comparativo Corporación Bolsipol S.A.C.

Así mismo, se evidencia en el Estado de Situación Financiera lo siguiente:

En el periodo 2018 se observa la disminución de efectivo y equivalente de efectivo en S/.

263,062 respecto al año 2017,

- Las cuentas por cobrar disminuyeron en un 8.88% respecto al año 2017.
- En el 2018 se observa un incremento de S/ 62,792 en las cuentas por cobrar accionistas y personal debido a que se dio por adelantado la liquidación de beneficios sociales.

- Las cuentas por cobrar diversas se incrementaron considerablemente en S/888,686 debido a que se tienen entregas por rendir y préstamos.
- Las cuentas por pagar diversas se incrementaron en 47.74%. por las facturas en descuento.

<b>BOLSIPOL</b> <b>CORPORACION BOLSIPOL SAC</b> <b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO PERIODO 2018 -2017</b> <b>( EXPRESADO EN SOLES )</b>				
ACTIVO	DICIEMBRE '18	DICIEMBRE '17	Var. Absoluta	Var. Relativa
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	386,655	649,716	(263,062)	-40.49%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	8,714,624	9,564,332	(849,708)	-8.88%
Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal	73,284	10,492	62,792	598.48%
Servicios y otros Contratados por Anticipo	2,475	0	2,475	0.00%
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	994,420	105,734	888,686	840.49%
Existencias	7,857,259	7,128,218	729,041	10.23%
Otros Activos Corrientes	608,339	647,726	(39,387)	-6.08%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>18,637,656</b>	<b>18,106,218</b>	<b>530,838</b>	<b>2.93%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	0	4,594,971	(4,594,971)	-100.00%
Inmuebl. Maquinaria y Equipo	8,331,703	3,743,020	4,588,683	122.59%
Inversiones inmobiliarias	4,359,382	4,333,052	26,329	0.61%
Intangibles	602,627	591,564	11,063	1.87%
Depreciación Y Amortización Acumulada	(4,643,032)	(3,736,205)	(906,827)	24.27%
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>8,650,679</b>	<b>9,526,403</b>	<b>(875,724)</b>	<b>-9.19%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>27,287,735</b>	<b>27,632,621</b>	<b>(344,886)</b>	<b>-1.25%</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Tributos por Pagar	225,341	265,066	(39,725)	-14.99%
Remunerac. Y Particp. por Pagar+ BB.SS.	190,763	243,692	(52,929)	-21.72%
Ctas por Pagar Comercial - Terceros	7,562,548	7,816,167	(253,620)	-3.24%
Ctas por Pagar Diversos - Terceros	1,164,969	788,534	376,435	47.74%
Obligaciones Financieras	7,453,863	9,710,813	(2,256,950)	-23.24%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>16,597,484</b>	<b>18,824,273</b>	<b>(2,226,788)</b>	<b>-11.83%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones Financieras	4,393,022	1,786,377	2,606,645	145.92%
Ctas por Pagar Comercial - Terceros	0	624,500	(624,500)	-100.00%
Pasivo Diferido	203,068	243,733	(40,665)	-16.68%
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>4,596,090</b>	<b>2,654,610</b>	<b>1,941,480</b>	<b>73.14%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>21,193,574</b>	<b>21,478,883</b>	<b>(285,308)</b>	<b>-1.33%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	5,400,000	4,900,000	500,000	10.20%
Reservas	368,721	368,721	0	0.00%
Resultados Acumulados	247,991	594,924	(346,933)	-68.32%
Resultado del Ejercicio	120,448	290,094	(169,646)	-68.48%
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>6,137,160</b>	<b>6,075,358</b>	<b>61,762</b>	<b>1.02%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>27,330,735</b>	<b>27,632,621</b>	<b>(301,886)</b>	<b>-1.09%</b>

Figura 35. Estado de Situación Financiera Comparativo Corporación Bolsipol SAC.

## 4.2. Propuestas de solución

A partir de lo investigado y visto se propone lo siguiente:

- 1) Crear políticas de crédito que cumplan con los objetivos de la empresa considerando la competencia en el mercado para otorgar los créditos, capacitar constantemente al personal en

dichos otorgamientos y aplicar medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida.

2) Establecer políticas de cobranzas que cumplan con los objetivos de la empresa incluyendo evaluar constantemente la gestión de los encargados de cobranzas, establecer y ejecutar procedimientos con el fin de hacer efectivo el cobro; en el caso de cuentas incobrables que son castigadas en contabilidad se deberá continuar con la gestión de cobros.

3) Crear un departamento específico para el área de créditos y cobranzas, mantener reportes de antigüedad de los saldos para evaluar el comportamiento de los clientes en especial de los morosos. Se podrían dar descuentos por pronto pago con el fin de agilizar las cobranzas.

4) Elaborar flujos de caja mensualmente ya que es un importante informe financiero para determinar la liquidez con la que cuenta la empresa; se propone también, hacer flujos de caja proyectados porque permite anticiparse ante posibles faltas o déficit de efectivo futuros, de esta manera se puede tomar decisiones financieras como buscar financiamiento oportunamente.

5) Evaluar prescindir de las facturas en descuento como medio de financiamiento ya que eleva el gasto financiero y afecta el desembolso obtenido de las ventas.

3) La empresa puede acceder a la compra de un software especial para créditos y cobranzas con la finalidad de dominar y optimizar los cobros influyendo positivamente en la salud financiera de la empresa.

## **CAPÍTULO V: CASO PRÁCTICO**

### **5.1. Planteamiento del caso práctico**

#### **Corporación Bolsipol SAC**

La empresa Corporación Bolsipol S.A.C es una empresa Prico Lima, ubicada en la Av. Mariscal Cáceres 446 urbanización Valdivieso – Ate – Lima- Perú.

Corporación Bolsipol S.A.C es de capital 100% peruano, con más de 20 años en el mercado nacional e internacional, actualmente atendemos a países como Bolivia, Chile, Costa Rica, Guyana, Haití, Trinidad & Tobago entre otros; durante este tiempo hemos podido desarrollar nuestra experiencia en el rubro además de experimentar un crecimiento sostenido en el sector industrial, lo que nos permite posicionarnos como una empresa innovadora altamente competitiva, que ofrece a sus clientes productos de alta calidad y satisfaciendo sus exigencias.

Es una empresa de amplia experiencia que cuenta con amplio respaldo técnico y económico; y está preparada para atender las necesidades de sus clientes, tiene una capacidad de producción de 400 toneladas mensuales, atiende a diferentes sectores como: pesca, alimentos, minería, agrícola, textil, Retails, laboratorios, distribuidores, mayoristas, minoristas, etc., atendiendo no solo al mercado nacional sino también al internacional.

#### **Principales características**

Corporación Bolsipol cuenta con una gran infraestructura, equipamiento y personal para satisfacer los requerimientos de sus clientes, ofreciendo en todos sus procesos calidad y puntualidad, generando valor agregado a los clientes para sus productos finales, además mantiene controles de calidad rigurosos, cumpliendo con las regulaciones de la FDA.



Figura 36. Corporación Bolsipol SAC.

## Misión

Nuestra misión es brindar un producto de calidad, adecuado a las exigencias y características de nuestros clientes (cada cual es único), en el tiempo requerido y con un excelente servicio de postventa.

## Visión

Nuestra visión es llegar a convertirnos a mediano plazo, en una empresa con renombre a nivel nacional e internacional, reconocida por su eficiencia.



Figura 37. Estándares de mejora Corporación Bolsipol SAC.



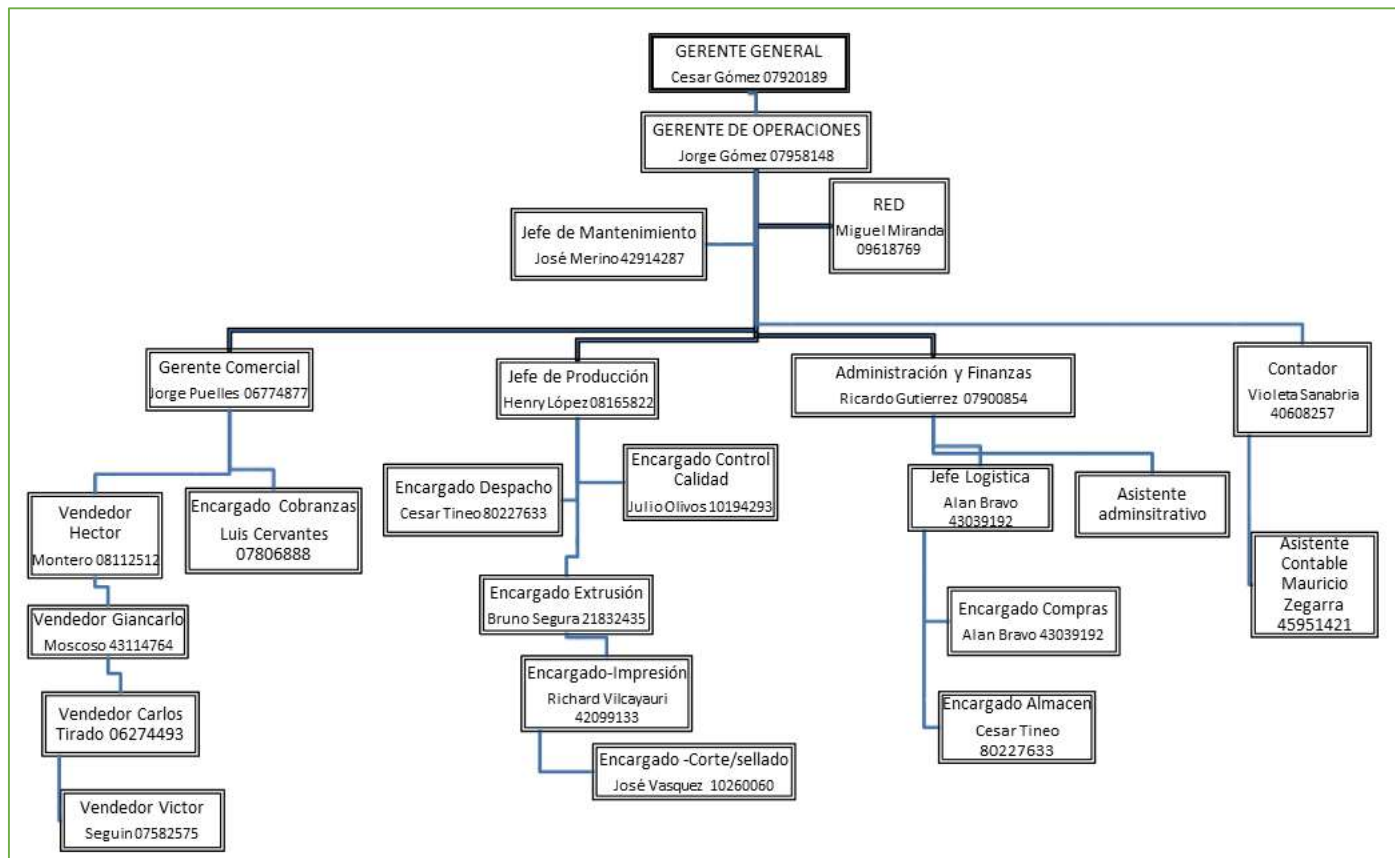


Figura 38. Organigrama Corporación Bolsipol S.A.C.  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

## **Problemática**

Corporación Bolsipol SAC es una entidad privada que tiene un crecimiento constante, ya que cuenta con una buena cartera de clientes y se ve reflejado en el gran volumen de ventas que mantiene año tras año, sin embargo en estos 2 últimos años las ventas anuales reflejaron para el año 2017 el importe de s/ 33'845,369.00 y para el año 2018 el importe de s/ 32'645,214.00, como es de notar existe una disminución de 3.56% en relación al año anterior; el resultado fue que en el último año la empresa perdió la licitación de uno de sus principales clientes que era Corporación Lindley SAC a pesar de ello logro mantener un porcentaje similar a la ventas del ejercicio 2017.

De acuerdo al análisis que se realizó a los estados financieros del periodo 2018 se pudo observar que la empresa no está manejando una adecuada gestión de políticas de créditos y cobranza y se ve reflejado en el estado de situación financiera al cierre del periodo 2018 mostrando como cuentas por cobrar la suma de s/ 8,714, 624.00, debido a que no cuenta con una área específica de cobranzas, dichas funciones y responsabilidades son asumidas por un personal que ya ocupa un cargo distinto en la empresa como el personal de facturación o los mismos vendedores.

También se pudo observar que la empresa tiene un alto costo financiero reflejando en el año 2017 la suma de s/ 996,898.00 y en el año 2018 la suma de s/ 1,285,136.00, esto se origina debido a que presenta problemas de liquidez constante y para poder cubrir sus obligaciones recurre al financiamiento con entidades financiera bajo el método de facturas en descuento enviando el 90% de su cartera y asumiendo del riesgo de que algún cliente pueda protestar el documento con la entidad financiera, así mismo se encontró que las obligación que tiene con sus proveedores maneja un crédito de 45 a 60 días siendo menor con relación a la recuperación de sus cuentas por cobrar ya que los créditos que maneja con sus clientes es de 60 a 120 días.

## 5.2. Contabilización

En los registros contables de facturas por cobrar son de 2 tipos:

- Las facturas que son canjeadas por letras
- Las facturas que se mantienen con la misma denominación

Ambas son usadas para obtener financiamiento con alguna entidad bancaria, en este caso se muestra un ejemplo con la modalidad de facturas en descuento ya que esta es la herramienta financiera más usada en la empresa Corporación Bolsipol SAC.

### Factura en Descuento

Se realizó el proceso de contabilización de una factura de venta del cliente SAN FERNANDO S.A. que tiene como línea de crédito de 90 días otorgado por la empresa Corporación Bolsipol SAC con la condición de colocar su factura como título valor para ser descontado en una entidad financiera.

- Se inicia con el asiento de venta, se tomó como ejemplo una factura en M.E. por la suma de \$ 86,092.79

**REGISTRO DE VENTAS**

CUOPE: 20180602TR0075 Registro: 06/06/2018 Operación tributaria: 11 GRAVADAS INTERNAS Y EXPORTACIONES

Exportación: ☐ Venta Sujeta a: ☒ Ninguno ☐ Percepción - IGV ☐ Detracción IGV ☐ Retención - IGV

Documento: 01 FACTURA Serie: F001 Nro: 00000000000000002524 Emis: 13/06/2018 Vto: 11/09/2018

NIT - Entidad del documento: 06 20100154308 SAN FERNANDO S.A.

Moneda: 02 DOLARES AMERICANO Tip.Venta: Asiento:

CUENTA	DEBE MN	HABER MN	DEBE 02	HABER 02	DEBE 09	HABER 09	FF.EFE	CC.ACT.	REPT
121210	281523.42	0.00	86092.79	0.00	0.00	0.00	0000	0000000000000000	0
702001	0.00	238579.20	0.00	72960.00	0.00	0.00	0000	0000000000000000	0
401110	0.00	42944.22	0.00	13132.79	0.00	0.00	0000	0000000000000000	0

Buttons: Actualizar T/C, Eliminar Cta., Confirmar F2

Figura 39. Registro de asiento de ventas  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

- Luego de que la factura es aceptada y se cuenta con la conformidad del cliente, es enviada al banco para su desembolso; donde la entidad bancaria cobra una comisión por el desembolso de dinero, las entidades manejan diferentes tasas en este caso usaremos el Banco Scotiabank que cobra una tasa del 1.603%.

REGISTRO DE OPERACIONES LIBRO DIARIO

CUOPE: 20180603010179 Fecha Reg.: 18/06/2018 Moneda: 02

CUENTA	DEBE MN	HABER MN	DEBE 02	HABER 02	FF.EFE	CC.ACT.	REPT	IT	DOC	ENTIDAD	GLOSA
104110	277772.22	0.00	84712.48	0.00	N19	0000000000000000	0	0001			
454500	0.00	282296.29	0.00	86092.80	0000	0000000000000000	0	0002	01-F001-00002524	SAN FERNANDO S.A	
971400	4526.07	0.00	1380.32	0.00	0000	0000000000000000	0	0003			

Total: 86,092.80 86,092.80

Destinos:

Pulse ENTER o Doble Clic para ingresar / editar cuenta

T/C: 02 3.279

Actualizar T/C

Eliminar Cta.

Confirmar F2

Figura 40. Registro de Operación Libro Diario.  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

- Posteriormente al desembolso se realiza un asiento por el traslado de las cuentas por cobrar a las cuentas por cobrar financiadas con el B. Scotiabank; generan este haciendo para identificar el desembolso con que línea de crédito de bancos se usó.

REGISTRO DE OPERACIONES LIBRO DIARIO

CUOPE: 20180605040032 Fecha Reg.: 30/06/2018 Moneda: 02

CUENTA	DEBE MN	HABER MN	DEBE 02	HABER 02	FF.EFE	CC.ACT.	REPT	IT	DOC	ENTIDAD	GLOSA
121216	281437.36	0.00	86092.80	0.00	0000	0000000000000000	0	0055	01-F001-00002524	SAN FERNANDO S.A	
121210	0.00	281437.36	0.00	86092.80	0000	0000000000000000	0	0056	01-F001-00002524	SAN FERNANDO S.A	Documen
121216	5078.52	0.00	1553.54	0.00	0000	0000000000000000	0	0057	01-F001-00002585	SAN FERNANDO S.A	
121210	0.00	5078.52	0.00	1553.54	0000	0000000000000000	0	0058	01-F001-00002585	SAN FERNANDO S.A	Documen
121216	13770.99	0.00	4212.60	0.00	0000	0000000000000000	0	0063	01-F001-00002512	MONDELEZ PERU S.A	
121210	0.00	13770.99	0.00	4212.60	0000	0000000000000000	0	0064	01-F001-00002512	MONDELEZ PERU S.A	Documen
121216	7447.99	0.00	2278.34	0.00	0000	0000000000000000	0	0065	01-F001-00002544	MONDELEZ PERU S.A	
121210	0.00	7447.99	0.00	2278.34	0000	0000000000000000	0	0066	01-F001-00002544	MONDELEZ PERU S.A	Documen
121216	10137.30	0.00	3101.04	0.00	0000	0000000000000000	0	0067	01-F001-00002545	MONDELEZ PERU S.A	
121210	0.00	10137.30	0.00	3101.04	0000	0000000000000000	0	0068	01-F001-00002545	MONDELEZ PERU S.A	Documen
121216	1735.84	0.00	531.00	0.00	0000	0000000000000000	0	0069	01-F001-00002546	MONDELEZ PERU S.A	
121210	0.00	1735.84	0.00	531.00	0000	0000000000000000	0	0070	01-F001-00002546	MONDELEZ PERU S.A	Documen
121216	6075.44	0.00	1858.50	0.00	0000	0000000000000000	0	0071	01-F001-00002547	MONDELEZ PERU S.A	
121210	0.00	6075.44	0.00	1858.50	0000	0000000000000000	0	0072	01-F001-00002547	MONDELEZ PERU S.A	Documen

Total: 584,256.48 584,256.48

Destinos:

Pulse ENTER o Doble Clic para ingresar / editar cuenta

T/C: 02 3.269

Actualizar T/C

Eliminar Cta.

Confirmar F2

Figura 41. Registro de Operación Libro Diario.  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

- Cuando llega la fecha del vencimiento y el cliente cancela su deuda se procede a realizar el siguiente asiento contable para sincerar las cuentas por cobrar financiadas.

REGISTRO DE OPERACIONES LIBRO DIARIO

CUOPE 20180905040015 Fecha Reg. 30/09/2018 Moneda 01

CUENTA	DEBE MN	HABER MN	DEBE 02	HABER 02	FF.EFE	CC.ACT.	REPT	IT	DOC	ENTIDAD	GLOSA
454500	1284.24	0.00	388.93	0.00	0000	0000000000000000	0	0255	01-F001-00002665	CREDITEX S.A.A.	Documen
121215	0.00	1273.73	0.00	385.75	0000	0000000000000000	0	0256	01-F001-00002665	CREDITEX S.A.A.	Documen
454500	283924.05	0.00	85988.51	0.00	0000	0000000000000000	0	0257	01-F001-00002524	SAN FERNANDO S.A	Documen
121215	0.00	281609.55	0.00	85264.54	0000	0000000000000000	0	0258	01-F001-00002524	SAN FERNANDO S.A	Documen
454500	132832.13	0.00	40227.78	0.00	0000	0000000000000000	0	0259	01-F001-00002424	SAN FERNANDO S.A	Documen
121215	0.00	132630.75	0.00	40166.79	0000	0000000000000000	0	0260	01-F001-00002424	SAN FERNANDO S.A	Documen
454500	9089.47	0.00	2746.68	0.00	0000	0000000000000000	0	0261	01-F001-00002425	SAN FERNANDO S.A	Documen
121215	0.00	9055.72	0.00	2742.50	0000	0000000000000000	0	0262	01-F001-00002425	SAN FERNANDO S.A	Documen
454500	5671.41	0.00	1717.57	0.00	0000	0000000000000000	0	0263	01-F001-00002777	SCHROTH CORPORA	Documen
121215	0.00	5624.98	0.00	1703.51	0000	0000000000000000	0	0264	01-F001-00002777	SCHROTH CORPORA	Documen
454500	37783.93	0.00	11442.74	0.00	0000	0000000000000000	0	0265	01-F001-00002747	CPPQ S.A.	Documen
121215	0.00	37474.60	0.00	11349.06	0000	0000000000000000	0	0266	01-F001-00002747	CPPQ S.A.	Documen
454500	4804.03	0.00	1454.88	0.00	0000	0000000000000000	0	0267	01-F001-00002746	CPPQ S.A.	Documen
121215	0.00	4754.70	0.00	1442.07	0000	0000000000000000	0	0268	01-F001-00002746	CPPQ S.A.	Documen
Total						2,319,318.73				2,319,318.73	

Pulse ENTER o Doble Clic para ingresar / editar cuenta

Destinos:

Actualizar T/C

Eliminar Cta.

Confirmar F2

Figura 42. Registro de Operación Libro Diario.  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

- Se ha presentado en algunas ocasiones que el cliente no procedió a cancelar la factura en su fecha de vencimiento generando el protesto de dicho título valor, generando que la entidad bancaria cargue a la cuenta de la empresa Corporación Bolsipol SAC el importe de la factura del cliente y los gastos financieros por el protesto. Estos gastos financieros adicionales son asumidos directamente por la empresa de acuerdo a sus políticas de crédito establecidas por la gerencia.

20181203010042 04/12/18

02	104110	B.CREDITO M/E 191-1495298128-51	0.00	75.96
02	933916	Comisión por Domicilio en Cobranza	75.96	0.00
02	639100	Gastos Bancarios	75.96	0.00
02	793000	Gastos de administración	0.00	75.96
Glosa: COM DOC EN D&CTO			151.92	151.92

Figura 43. Comisión de Letra Protestada  
Fuente: Corporación Bolsipol S.A.C

### **5.3. Estados Financieros**

#### **Análisis de Ratios**

Se utilizó las siguientes razones financieras para analizar la información de la situación financiera de la empresa Corporación Bolsipol SAC.

##### **- Ratio de liquidez Corriente**

Este ratio indica que la empresa para el año 2018 podía cubrir sus obligaciones a corto plazo ya que el resultado supera el valor a 1, es decir que por cada sol que debía Corporación Bolsipol SAC, disponía de s/ 1.12 para afrontar sus deudas operativas o administrativas, sin embargo para el año 2017 cuenta con s/ 0.96 céntimos por cada sol de deuda, lo cual es relativamente aceptable.

	2018	2017
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$\frac{18,637,056}{16,597,484} = 1.12$	$\frac{18,106,218}{18,824,273} = 0.96$

##### **- Prueba Acida**

Este ratio es más exacto, permite evaluar si la empresa puede cubrir todas sus obligaciones corrientes con sus activos más líquidos, quiere decir que por cada sol de deuda que mantiene la empresa cuenta con s/ 0.65 céntimos para pagarlo, este indicador muestra que la empresa no está en capacidad de poder cubrir todos obligaciones exigibles sin tener que vender sus inventarios.

De igual forma en el año 2017 muestra una capacidad de pago del s/ 0.58 céntimos por cada sol de deuda, aunque se muestra un ligero incremento del 0.07.

	2018	2017
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$\frac{10,779,797}{16,597,484} = 0.65$	$\frac{10,978,000}{18,824,273} = 0.58$

- **Ratio de Prueba Defensiva**

Este ratio muestra el efectivo disponible para poder cubrir las obligaciones de la empresa, para el año 2018 muestra que solo cuenta con el 2% de liquidez para poder operar, la empresa podría presentar dificultades en caso no tengan ventas o se necesite efectivo para algún gasto excepcional; de igual manera para el año 2017 el resultado es el mismo.

	2018	2017
$\frac{\text{CAJA Y BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$\frac{386,655}{16,597,484} = 0.02$	$\frac{649,716}{18,824,273} = 0.03$

- **Ratio de Capital de Trabajo**

Este ratio a diferencia de los anteriores da un resultado monetario, para el año 2018 la empresa cuenta con un capital de trabajo de s/ 2,039,572 para poder realizar todas las operaciones del día a día, después de haber podido cubrir todas sus obligaciones a corto plazo, sin embargo para el año 2017 la empresa arrojo un saldo negativo de s/ -718,055 debido a que sus obligaciones financieras a corto plazo representan el 35.14% del total de su pasivo corriente esto afectaría el cumplimiento de sus obligaciones generando en algunos casos bloqueo de líneas de crédito de proveedores o documentos protestados con entidades bancarias.

	2018	2017
ACT. CORRIENTE - PAS. CORRIENTE	18,637,056 - 16,597,484 = <b>2,039,572</b>	18,106,218 - 18,824,273 = <b>-718,055</b>

- **Rotación de Cobro**

Este ratio indica el número de veces que las cuentas por cobrar pasaron a ser efectivo, para el año 2018 arroja un resultado de 3.75 veces y para el 2017 un resultado de 3.54 veces que se han convertido en efectivo las cuentas por cobrar de la empresa, lo cual muestra una rotación de cartera lenta, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo; se debería evaluar los créditos otorgados a los clientes y ver la manera de cambiar las políticas de crédito y cobranza.

	2018	2017
$\frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	$\frac{32,645,214}{8,714,624} = 3.75$	$\frac{33,871,689}{9,564,332} = 3.54$

- **Periodo de Cobro**

Este ratio muestra en días el tiempo que permanece las cuentas por cobrar antes de convertirse en efectivo. Para el año 2018 observamos que la empresa tuvo un promedio de cobranza de 96.10 días y para el periodo 2017 demoro 101.65 días para convertirse en efectivo, esto se debe básicamente a las políticas de crédito que la empresa tiene con sus clientes ya que los créditos otorgados son de 60 a 120 días; generando un problema en el capital de trabajo y obligando a la empresa a recurrir a algún medio de financiamiento.

	2018	2017
$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR x 360}}{\text{VENTAS}}$	$\frac{3,137,264,640}{32,645,214} = 96.10$	$\frac{3,443,159,520}{33,871,689} = 101.65$

- **Periodo de Pagos**

Este ratio mide los días que tarda la empresa en pagar sus créditos con los proveedores, si se compara los resultados obtenidos con el crédito que le otorgan los proveedores



que son máximo 60 días se observa que para el año 2018 tenían 121.55 para cubrir las obligaciones generando un incumplimiento de pago con un retraso de 61.55 días, debido a este mal manejo de políticas; es que la empresa recurre al financiamiento con la modalidad de Factura en descuento para poder obtener liquidez y solventar sus obligaciones a corto plazo.

	2018	2017
$\frac{\text{CUENTAS POR PAGAR x 360}}{\text{COMPRAS}}$	$\frac{2,722,517,280}{22,397,757} = 121.55$	$\frac{2,813,820,120}{23,626,475} = 119.10$

#### - Rotación de Inventarios

Este ratio permite ver el número de veces que rota el stock en el almacén, este indicador muestra que para el año 2018 la rotación de inventarios fue de 11.46 veces esto quiere decir que los inventarios se vendieron o rotaron cada mes aproximadamente que fue el tiempo que estuvieron en el almacén antes de ser vendidos dando un resultado positivo para la empresa, comparándolo con el año anterior mantienen los mismo resultados.

	2018	2017
$\frac{\text{COSTO DE VENTA}}{\text{INVENTARIO PROMEDIO}}$	$\frac{28,195,313}{2,460,490} = 11.46$	$\frac{28,619,451}{2,469,746} = 11.59$

#### - Ratio de Financiamiento de Tercero

Este ratio muestra la cantidad de recursos que son obtenidos por terceros para las actividades de la empresa, este indicador nos señala que en el periodo 2018 y 2017 los activos de la empresa fueron financiados en un 78% por terceros. Se observa que el 90% de su cartera de clientes se encuentra financiada usando el método de factura en

descuento, generando un riesgo de liquidez en caso el cliente pueda no pagar una factura o letra al banco y este a su vez lo cargara directamente a la empresa.

	2018	2017
$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	$\frac{21,193,575}{27,287,735} = 0.78$	$\frac{21,478,883}{27,632,621} = 0.78$

#### - Ratio de Cobertura de Intereses

Este ratio permite saber cómo la utilidad operativa cubre los intereses de los pasivos, es decir el grado de apalancamiento financiero que tiene la empresa, este indicador muestra que la empresa para el 2018 solo contaría con 63% para poder cubrir su deuda con su capital operativo mostrando una inadecuada capacidad de pago tanto para las entidades financieras como para el mercado de valores.

	2018	2017
$\frac{\text{UAIT ( EBIT )}}{\text{INTERESES}}$	$\frac{804,593}{1,285,136} = 0.63$	$\frac{1,442,358}{996,898} = 1.45$

## **CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES LEGALES**

### **6.1. Normas legales**

- Ley de Títulos y Valores: Ley N° 27287.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros: Ley N° 26702.
- Ley que Promueve el Financiamiento a través de la Factura Comercial: Ley N° 29623.
- Reglamento de Comprobantes de Pago: Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT y normas modificatorias.

### **6.2. Normas Técnicas**

- NIC 1 Presentación de Estados Financieros: “Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido”.
- NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación  
  
Los principios de esta Norma complementan los principios de reconocimiento y medición de los activos financieros y pasivos financieros, de la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la información a revelar sobre ellos en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar.

- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición

Esta Norma se aplicará por las entidades a todos los instrumentos financieros dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros

- NIFF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar “El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

(a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y

(b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo esté al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos.”

- NIIF 9 Instrumentos Financieros: “El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivo financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.”

## **CONCLUSIONES**

1) Se determinó que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C., se identificó mediante la información brindada por la empresa donde se usó como herramienta para evaluar el cumplimiento de dichas políticas y se encontró que no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad.

2) Se determinó que las políticas de cuentas por pagar inciden en la liquidez de la empresa, se identificó por el análisis de la información documentaria donde arrojó que los créditos otorgados por los proveedores son a 60 días y la empresa maneja un nivel de cumplimiento responsable, permitiéndole así continuar sus operaciones sin problemas de bloqueo de pedidos.

3) Se determinó que el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC, se identificó mediante la aplicación de los ratios financieros y se concluyó que es favorable debido a que esta modalidad es usada en el 80% de la cartera de clientes, obteniendo liquidez inmediata y logrando cubrir sus obligaciones a corto plazo; sin embargo, esta operación genera un costo financiero significativo al cierre del año.

4) Se determinó que la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC, se identificó mediante la aplicación del cuestionario al personal de las áreas involucradas, concluyendo que no cuenta con un área independiente para realizar las funciones respectivas, es por ello que no son ejecutadas de manera favorable y son apoyadas con personal de diferentes áreas, encontrando la ausencia de un jefe o supervisor que asuma la responsabilidad del cumplimiento.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones se han formulado en base a las conclusiones de la investigación y son las siguientes:

- 1) Crear nuevas políticas de créditos y cobranzas que se adecuen a la necesidad de la empresa, con sus clientes se podría considerar otorgar un descuento por pronto pago, descuentos por pedido en bloque periódico, establecer límites de crédito y en caso tuviese saldo al límite el cliente deberá saldar su deuda o pagar el próximo pedido al contado, recargo por documentos protestados e interés por deuda vencida, entre otros.
- 2) Crear nuevos acuerdos comerciales con sus proveedores para no dejar a la empresa sin liquidez por ejemplo la entidad podría pactar con sus proveedores fechas de pago más largas y con sus clientes fechas de cobro más cortas para poder estar a la par con sus obligaciones de corto plazo.
- 3) Se recomienda hacer uso de las facturas en descuento solo en casos puntuales de insolvencia que atraviese la empresa, dado que los gastos financieros son elevados en comparación a otros instrumentos financieros y a las entidades que facilitan esta herramienta.
- 4) Implementar un área específica para gestionar de cobranza, tener a profesionales calificados y con experiencia para la administración y gestión de dicha área, para que mantenga una organización y supervisión constante y dé cumplimiento a procesos de cobranzas establecidos; de esta manera se lograría la efectividad en la recuperación de cartera y garantizar el cumplimiento de objetivos deseados, mejorando notablemente la rotación de cartera.
- 5) Así mismo la empresa puede acceder a la compra de un software especial para créditos y cobranzas con la finalidad de controlar y optimizar los cobros influyendo

positivamente en la salud financiera de la empresa; de esta manera, se podría prescindir de las facturas en descuento y sus altas tasas de interés para lograr reducir el gasto financiero tan elevado que tiene la entidad.

## Referencias

- Aguilar Pinedo, Victor. (2013). *La gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Alvarado, G. R., & Flores, M. L. (2016). Propuesta del Factoring como fuente de liquidez a corto plazo para la Empresa Mercalimsa S.A. en el periodo 2016. Guayaquil, Ecuador.
- Arostegui, A. A. (2013). Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas . La Plata, Argentina.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Brachfield Pere J. (2014). *Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados*. España: Centro de Estudios de Morosología de EAE Business School .
- Brachfield, P. (2015). *Libro Manual de Credit Management*. Barcelona: Profit Editorial .
- Carazas y Soto. (2018). *La gestion de creditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez*. Lima.
- Córdova, M. (2012). Gestión Financiera. *Gestión Financiera.*, 310.
- Fachelli, P. L. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. BERCELONA: Grup de Recerca en Eduació i Treball.
- Flores, J. (2013). *Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial*. Peru.
- Flores, Maribel. (2014). *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza*. Universidad Autonoma de Mexico, Mexico.
- Garcia Prado Enrique. (2015). *Gestion Contable, fiscal y laboral*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- Giraldo Jara, D. (2015). *Diccionario para Contadores*. Lima: Soluciones Educación & Empresa S.A.C.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. mexico: Pearson Educación.
- Gonzalez, H. L. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* . BOGOTA: ECOE.
- Guerrero, C. & Galindo, F. (2014). *Administración 2*. México: Grupo Editorial Patria.
- Haro, A. & Rosario, J. . (2017). *Gestión Financiera*. españa: Editorial Universidad de Almería.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , M. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Interamericana editores.
- Lloret Pilar & Manini Raffaele. (2015). *Ratios Sectoriales*. España: Profit.
- Lozada , J. (2014). Investigación aplicada . *Centro de Investigación*, 34-39.



- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Créditos y cobranzas*. México: Patria S.A.
- Moreno, Joaquín. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México: Grupo Editorial Patria.
- Noriega. (2016). *Propuesta del Factoring como fuente de liquidez a corto plazo para la Empresa Mercalimsa SA*. Ecuador.
- Novales & Rubio. (2013). *Liquidez*. España: U. Cantabria.
- Núñez Álvarez Luis. (2016). *Finanzas I*. México: Instituto mexicano de contadores públicos.
- Nuria & López. (2014). *La gestión de la tesorería*. Barcelona: Llorenç Rubió.
- Otzen, T. & Manterola. (2017). Técnicas de muestreo de una población a estudio. *International Journal of Morphology*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_abstract](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract)
- Pérez Juan & Carballo Veiga. (2015). *LA GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA*. MADRID: ESIC.
- Quipe Limaylla, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos Científicos de Indagación y de Construcción del Conocimiento. *Revista EAN* 82, 179-200.
- Ross, S, Westerfield R, y Jaffe, J. (2012). Finanzas corporativa. *Finanzas corporativa*, 828.
- Ruiz Flores, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Sancho José. (2018). *Gestión y control de presupuesto de tesorería*. ICB.
- Scott Besley y Eugene F. Brigham. (2016). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México: Cengage Learning Editores.
- SISTEMA SOCIAL. (2015). *SISTEMA SOCIAL*. Obtenido de <http://www.sistema.social/page/proceso-de-cobranza>
- Tapia Iturriaga, C K. (2018). *Como entender Finanzas sin ser Financiero*. MEXICO: INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS.
- Vizcarra Fuentes José Luis. (2014). *Diccionario de Economía*. México: Grupo Patria.
- Warren, C., Reeve, J. y Duchac, J. (2010). *Contabilidad Financiera*. México: Cengage Learning Editores.

**ANEXOS:**

## Matriz de Consistencia:

**TEMA: LA GESTION DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA BOLSIPOL SAC EN EL PERIODO 2018**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES
<b>Prob. Gral</b>	<b>Obj. Gral</b>	<b>V1</b>	<b>D1</b>
¿En qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018?	Determinar en qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018.	Gestión de Cobranzas	Políticas de Credito Políticas de cobranzas Cuentas por cobrar
<b>Prob. Especifico</b>	<b>Obj. Especifico</b>	<b>V2</b>	<b>D2</b>
¿Cómo las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018? ¿Cómo las políticas de cuentas por pagar influyen frente a la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol en el periodo 2018? ¿Cuál es el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018?	Determinar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018. Analizar cómo las políticas de cuentas por pagar influyen frente a la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol en el periodo 2018. Señalar cuál es el efecto del uso de las facturas en descuento en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018.	Liquidez	Ratios de Liquidez Uso de Factura en descuento

## VALIDACION DE INSTRUMENTO

### 1. Datos Generales:

1.1. Apellidos y Nombres:

1.2. Cargo e Institución donde labora:

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO**

1.4. Investigadores: Martínez Lizana, Carmen Liset  
Odor Yabar, Lourdes Cecilia  
Zegarra Fernández, Mauricio Said Alexander

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observada.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Tecnología Educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

2. Opinión de Aplicabilidad: .....

.....

3. Promedio de Valoración: .....

Fecha: 28/05/18

  
 Firma del experto  
 Edmundo Martínez L.

## VALIDACION DE INSTRUMENTO

### 1. Datos Generales:

1.1. Apellidos y Nombres: *Sierra Hernandez William*

1.2. Cargo e Institución donde labora:

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO**

1.4. Investigadores: *Martínez Lizana, Carmen Liset*  
*Odar Yabar, Lourdes Cecilia*  
*Zegarra Fernández, Mauricio Said Alexander*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observada.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognoscitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Tecnología Educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	X

2. Opinión de Aplicabilidad: .....

.....

3. Promedio de Valoración: .....

Fecha: *28/05/19*

Firma del experto



## VALIDACION DE INSTRUMENTO

### 1. Datos Generales:

1.1. Apellidos y Nombres: *Carlos José Tolentino Bejar*

1.2. Cargo e Institución donde labora:

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO**

1.4. Investigadores: *Martínez Lizana, Carmen Liset*  
*Odor Yabar, Lourdes Cecilia*  
*Zegarra Fernández, Mauricio Said Alexander*

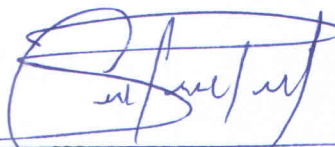
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observada.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognoscitivas.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Tecnología Educativa.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80	

2. Opinión de Aplicabilidad: .....

.....

3. Promedio de Valoración: *82.22%*

Fecha: *28/05/19*



**Carlos José Tolentino Bejar**  
Contador Público Colegiado Certificado  
Matricula N°47524

Firma del experto



## CUESTIONARIO

### Datos:

Nombre: JORGE PUELLES

Cargo: COMERCIAL Fecha: 21/05/2019

### Instrucciones:

Señores, sírvanse a colaborar con el presente cuestionario que tiene como propósito recoger información de la empresa Corporación Bolsipol SAC la cual servirá como base de nuestra investigación y sólo tendrá fines académicos. A continuación, se le formularán preguntas Ud. debe marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente, se le agradece su colaboración.

Escala valorativa: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN) y Nunca(N)

GESTIÓN DE COBRANZAS					
Políticas de Crédito y Cobranza	S	CS	AV	CN	N
1 Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la empresa.		X			
2 Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito.	X				
3 Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.			X		
4 Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.	X				
5 Aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida.	X				
6 Las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa.		X			
7 La efectividad en la cobranza repercuten en la obtención del efectivo.	X				
8 Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza.	X				
9 Se ejecutan todos los procedimientos de gestión de cobranza.		X			
10 Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son castigadas en la contabilidad.	X				
11 Cuenta con un departamento de Crédito y Cobranza.	X				
12 Se manejan registros contables de los cuentas por Cobrar por cliente.	X				
13 Existe algún responsable que lleve el control de sus Cuentas por Cobrar.	X				
14 Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes en especial los morosos.	X				
15 Considera que la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable.		X			
LIQUIDEZ					
Liquidez y Factura en descuento	S	CS	AV	CN	N
1 La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios.					X
2 La empresa ha atravesado problemas con proveedores.					X
3 La empresa tiene grandes volúmenes de ventas.		X			
4 La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente.	X				
5 Cree usted que el descuento por pronto pago sería una estrategia para captar dinero.			X		
6 Usan constantemente este instrumento de financiamiento para sus operaciones de liquidez.	X				
7 El costo financiero afecta el desembolso obtenido.	X				
8 La aplicación de estos instrumentos financieros reduce el riesgo de cuentas por cobrar.		X			
9 Lo que paga por los productos y servicios financieros es compensado por los beneficios que recibe.			X		
10 Evalúan utilizar otros medios de financiamiento.			X		





UNIVERSIDAD  
DE PIURA  
FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES

## CUESTIONARIO

### Datos:

Nombre: VIOLETA SANABRIA ROJAS

Cargo: CONTADORA GRAL Fecha: 29-05-2019

### Instrucciones:

Señores, sirvanse a colaborar con el presente cuestionario que tiene como propósito recoger información de la empresa Corporación Bolsipol SAC la cual servirá como base de nuestra investigación y sólo tendrá fines académicos. A continuación, se le formularán preguntas Ud. debe marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente, se le agradece su colaboración.

Escala valorativa: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN) y Nunca(N)

GESTIÓN DE COBRANZAS					
Políticas de Crédito y Cobranza	S	CS	AV	CN	N
1 Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la empresa.		X			
2 Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito.	X				
3 Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.			X		
4 Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.		X			
5 Aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida.			X		
6 Las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa.		X			
7 La efectividad en la cobranza repercuten en la obtención del efectivo.		X			
8 Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza.		X			
9 Se ejecutan todos los procedimientos de gestión de cobranza.					
10 Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son castigadas en la contabilidad.	X				
11 Cuenta con un departamento de Crédito y Cobranza.	X				
12 Se manejan registros contables de los cuentas por Cobrar por cliente.	X				
13 Existe algún responsable que lleve el control de sus Cuentas por Cobrar.	X				
14 Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes en especial los morosos.			X		
15 Considera que la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable.			X		
LIQUIDEZ					
Liquidez y Factura en descuento	S	CS	AV	CN	N
1 La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios.					X
2 La empresa ha atravesado problemas con proveedores.					X
3 La empresa tiene grandes volúmenes de ventas.		X			
4 La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente.	X				
5 Cree usted que el descuento por pronto pago sería una estrategia para captar dinero.		X			
6 Usan constantemente este instrumento de financiamiento para sus operaciones de liquidez.	X				
7 El costo financiero afecta el desembolso obtenido.	X				
8 La aplicación de estos instrumentos financieros reduce el riesgo de cuentas por cobrar.			X		
9 Lo que paga por los productos y servicios financieros es compensado por los beneficios que recibe.			X		
10 Evalúan utilizar otros medios de financiamiento.				X	



## CUESTIONARIO

### Datos:

Nombre: CARLOS TIRADO MONCADA

Cargo: ASESOR TECNICO COMERCIAL Fecha: 29-05-19

### Instrucciones:

Señores, sírvanse a colaborar con el presente cuestionario que tiene como propósito recoger información de la empresa Corporación Bolsipol SAC la cual servirá como base de nuestra investigación y sólo tendrá fines académicos. A continuación, se le formularán preguntas Ud. debe marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente, se le agradece su colaboración.

Escala valorativa: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN) y Nunca(N)

GESTIÓN DE COBRANZAS					
Políticas de Crédito y Cobranza	S	CS	AV	CN	N
1 Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la empresa.	✓				
2 Se realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgar un crédito.	✓				
3 Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.	✓				
4 Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.	✓				
5 Aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida.	✓				
6 Las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa.	✓				
7 La efectividad en la cobranza repercuten en la obtención del efectivo.	✓				
8 Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza.	✓				
9 Se ejecutan todos los procedimientos de gestión de cobranza.	✓				
10 Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son castigadas en la contabilidad.	✓				
11 Cuenta con un departamento de Crédito y Cobranza.	✓				
12 Se manejan registros contables de los cuentas por Cobrar por cliente.	✓				
13 Existe algún responsable que lleve el control de sus Cuentas por Cobrar.	✓				
14 Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes en especial los morosos.	✓				
15 Considera que la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es razonable.	✓				
LIQUIDEZ					
Liquidez y Factura en descuento	S	CS	AV	CN	N
1 La empresa ha tenido problemas con el cumplimiento de sus beneficios y salarios.					✓
2 La empresa ha atravesado problemas con proveedores.			✓		
3 La empresa tiene grandes volúmenes de ventas.		✓			
4 La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente.	✓				
5 Cree usted que el descuento por pronto pago sería una estrategia para captar dinero.	✓				
6 Usan constantemente este instrumento de financiamiento para sus operaciones de liquidez.		✓			
7 El costo financiero afecta el desembolso obtenido.			✓		
8 La aplicación de estos instrumentos financieros reduce el riesgo de cuentas por cobrar.			✓		
9 Lo que paga por los productos y servicios financieros es compensado por los beneficios que recibe.	✓				
10 Evalúan utilizar otros medios de financiamiento.		✓			